

Daya tarik wisata puncak beliung batam: pengaruh amenitas, pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan

Jessyka Morysa¹⁾, Arina Luthfini Lubis²⁾

Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
Jl. Gajah Mada, Tiban Lama, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau
Telp/Fax: (0778) 3540889, Email: adminrdm@btp.ac.id
Email: morysajessyka@gmail.com¹⁾, a.luthfinilubis@gmail.com²⁾

Abstrak

Kota Batam terletak di Provinsi Kepulauan Riau dan memiliki beberapa tempat wisata, salah satunya destinasi Puncak Beliung yang merupakan kawasan agrowisata di Kota Batam yang mengedepankan wisata lingkungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Beliung Kota Batam. Penelitian ini mengambil pendekatan kuantitatif dan memiliki partisipan sebanyak 81 orang. Beberapa pendekatan digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, antara lain kuesioner, wawancara, observasi, dan pencatatan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis regresi linier berganda dengan uji T, uji F, dan R^2 digunakan dalam pengolahan data. Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh dengan software SPSS, masing-masing pertanyaan dari seluruh variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan Y adalah valid. Semua nilai alfa variabel Cronbach X_1 (0,808), X_2 (0,793), X_3 (0,803), dan Y (0,800) memiliki nilai lebih besar dari 0,60, sehingga mereka dianggap reliabel, menurut hasil uji reliabilitas X dan Y. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa untuk setiap variabel, hipotesis alternatif diterima. $Y = 0,2,714 + 0,369 (X_1) + 0,184 (X_2) + 0,324 (X_3)$ adalah persamaan regresi linier berganda yang diformulasikan. Variabel daya tarik wisata (X_1), fasilitas (X_2) dan pelayanan (X_3) memengaruhi kepuasan wisatawan (Y), dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,4%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Puncak Beliung di Kota Batam dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pengujian hipotesis secara parsial dan sinkron pada variabel-variabel yang terdiri dari daya tarik wisata, fasilitas, dan pelayanan.

Kata Kunci: Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Wisatawan

Abstract

Batam City is located in the Riau Islands Province and has several tourist attractions, one of which is the Puncak Beliung destination which is an agro-tourism area in Batam City which prioritizes environmental tourism. The purpose of this research is to determine the influence of tourist attractions, facilities and services on visitor satisfaction at the Puncak Beliung tourist attraction, Batam City. This research took a quantitative approach and had 81 participants. Several approaches were used to collect data in this research, including questionnaires, interviews, observation and recording. The data analysis technique used is descriptive analysis. Multiple linear regression analysis with T test, F test, and R^2 was used in data processing. Based on the test results obtained with SPSS software, each question from all variables X_1 , X_2 , X_3 , and Y is valid. All alpha values of the Cronbach variables X_1 (0.808), X_2 (0.793), shows that for each variable, the alternative hypothesis is accepted. $Y = 0.2.714 + 0.369 (X_1) + 0.184 (X_2) + 0.324 (X_3)$ is the formulated multiple linear regression equation. The variables tourist attraction (X_1), facilities (X_2) and service (X_3) influence tourist satisfaction (Y), with a coefficient of determination (R^2) of 76.4%. The results of the research show that visitor satisfaction with the Puncak Beliung tourist attraction in Batam City is influenced positively and significantly by partial and synchronous hypothesis testing on variables consisting of tourist attractions, facilities and services.

Keywords: Tourist Attraction, Facilities, Services, Tourist Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan berbagai keunggulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan keuangan, seperti yang berkaitan dengan pertanian, perdagangan, manufaktur, ekstraksi mineral, dan berbagai sektor lainnya, serta sektor pariwisata, yang berkontribusi terhadap peningkatan pertumbuhan ekonomi negara. Dari kawasan Sabang hingga Merauke, Indonesia menawarkan beragam wisata dan budaya, antara lain lokasi wisata spektakuler baik alam maupun buatan, wisata budaya, wisata gastronomi, dan lain-lain. Kekayaan alam dan kebudayaan yang

melimpah dan beragam dimiliki Indonesia harus dikembangkan secara maksimal khususnya adalah Pariwisata (Ester et al., 2020).

Salah satu cara yang sangat strategis untuk mendorong pertumbuhan ekonomi negara adalah melalui sektor pariwisata. Menurut Prantawan P & Sunarta dalam (Handayani et al., 2019) Potensi pariwisata perlu digali dan dikembangkan lebih lanjut karena pariwisata merupakan salah satu industri yang dapat menyerap tenaga kerja dan merupakan salah satu bidang penyumbang devisa terbesar suatu negara. Selain menjadi sumber pemasukan asing yang cukup dapat diandalkan, industri ini dinilai mampu menyerap tenaga kerja dan mendorong perluasan investasi. Pemerintah berupaya keras untuk mengembangkan strategi dan peraturan yang mendorong perluasan industri ini. Menggali, menginventarisir, dan mengembangkan objek wisata yang ada sebagai daya tarik utama wisatawan adalah salah satu jenis kebijakan ini (Sari & Bachri, 2022). Dengan pertumbuhan pariwisata di suatu wilayah, berbagai bisnis dan jasa tambahan akan muncul, seperti perhotelan, restoran, penjualan souvenir, pramuwisata, agen perjalanan, dan sebagainya. Bisnis pariwisata harus memprioritaskan kepuasan pengunjung dengan banyaknya tempat wisata yang ada. Menurut Kirom dalam (Kalagis, 2014) Ada beberapa alasan mengapa kepuasan pengunjung harus diukur. Pertama, persaingan yang semakin ketat. Kedua, semakin banyak uang yang dikeluarkan bisnis untuk menerapkan inisiatif kepuasan pelanggan. Ketiga, terdapat perubahan periodik dalam ekspektasi konsumen.

Jumlah turis asing ke Batam sebanyak 98.268 pada Maret 2023, menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS). Tingkat kunjungan wisatawan tersebut meningkat 32% dibandingkan bulan Februari yaitu 74.193 kunjungan. Kunjungan wisatawan juga bertambah signifikan hingga 9.776,18% dibandingkan bulan sebelumnya. Dimana hanya 995 wisatawan mancanegara yang berkunjung selama bulan Maret 2022.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan Internasional yang Datang ke Kota Batam Tahun 2023

Pintu Masuk Wisman	Jumlah Wisatawan Internasional yang Datang Tahun 2023						
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Kepulauan Riau	120.648	93.085	126.527	118.817	99.359	171.453	121.100
Karimun	5.851	4.868	5.140	5.801	3.590	4.734	4.391
Bintan	14.988	11.285	19.032	18.547	15.001	26.345	17.619
Batam	94.774	74.193	98.268	89.140	77.348	134.280	95.063
Tanjungpinang	5.035	2.729	4.083	5.324	3.391	6.086	4.010

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Batam (2023)

Kepuasan wisatawan merupakan perasaan individu setelah berkunjung lalu merasakan dan membandingkan apa yang dirasakan sesuai dengan harapannya (Nurmala & Sullaida, 2022). Hal ini dapat mempengaruhi wisatawan dalam memilih tujuan wisata serta keputusan untuk datang kembali. Menurut Payangan dalam (Siagian & Mita, 2022) mempertimbangkan Harapan Menurut hipotesis diskonfirmasi, kesenangan atau ketidakpuasan pengunjung terhadap barang dan jasa yang disediakan dipastikan melalui proses penilaian dengan membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan wisatawan. Menurut Laws dalam (Handayani et al., 2019) Ketika wisatawan mengunjungi banyak lokasi wisata, opini mereka terhadap produk dan layanan yang mereka peroleh akan dipengaruhi oleh variasi fasilitas, layanan, dan daya tarik di setiap destinasi. Menurut Damanik dan Weber dalam (Siagian & Mita, 2022) terdapat tiga elemen yang perlu diperhatikan ketika menawarkan produk pariwisata: atraksi, aksesibilitas, dan kenyamanan. Pernyataan ini berhubungan dengan penelitian yang dilakukan (Yoeti, 2008) menyatakan bahwa untuk memenuhi permintaan dan preferensi pengunjung, suatu lokasi pariwisata harus memiliki fasilitas, aksesibilitas, dan daya tarik.

Salah satu hal yang mempengaruhi seberapa puas wisatawan terhadap suatu lokasi wisata adalah daya tarik wisatanya. Untuk memenuhi kebutuhan tinggi yang diantisipasi wisatawan, upaya

harus dilakukan untuk mencapai kepuasan ini. Menurut (Ismayanti, 1972) mengatakan bahwa tujuan utama dari penggerak pariwisata suatu organisasi adalah atraksi wisatanya. Faktor utama yang memikat wisatawan untuk berkunjung ke suatu lokasi adalah daya tarik wisatanya. Menurut (Spillane, 1987), tiga penanda penting daya tarik pengunjung di sektor perjalanan adalah orisinalitas barang, daya tarik arsitektur, dan keramahan. Segala sesuatu yang mempunyai daya tarik untuk dilihat dan dialami dalam pasar pariwisata, baik yang berbentuk suatu daya tarik wisata maupun tidak, dianggap sebagai daya tarik wisata. Daya tarik bagi wisatawan adalah daya tarik yang bersifat konkrit, tidak berubah, dan dapat diakses tanpa adanya perencanaan terlebih dahulu. Sedangkan atraksi wisata merupakan hiburan berupa pertunjukan yang enak untuk dilihat, namun memerlukan pengaturan terlebih dahulu sebelum dapat dimulai (Sari & Bachri, 2022). Daya tarik wisata ini juga memerlukan sebuah strategi branding yang tepat untuk tiap destinasi wisata berdasarkan karakteristik pengunjung yang ditargetkan (Amalia et al., 2023).

Salah satu hal yang menarik wisatawan untuk mengunjungi sebuah tempat adalah fasilitasnya menurut Medlik dalam (Aprilia et al., 2017). Ketersediaan fasilitas dapat meningkatkan tingkat kenyamanan pengunjung, memperpanjang kunjungan, dan meningkatkan persepsi wisatawan terhadap destinasi wisata (Zaenuri, 2012). Menurut (Suryadana & Octavia, 2015) Sesuai dengan jenis dan sifat perjalanan yang dilakukan wisatawan, semua fasilitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan mereka ditempatkan dalam satu unit yang terhubung dan melengkapi fasilitas lainnya. Alhasil, selama melakukan perjalanan wisata, tidak ada satupun komponen yang bisa dipisahkan. Untuk memenuhi kebutuhan pengunjung begitu tiba di suatu destinasi wisata, ketersediaan fasilitas sangatlah penting. Dalam hal membuat pengunjung merasa nyaman dan puas, fasilitas memainkan peran penting dalam membentuk opini mereka terhadap suatu destinasi wisata.

Salah satu kebutuhan hidup dan hal yang tidak dapat dipisahkan darinya adalah pelayanan. Ini mungkin berarti bahwa layanan adalah aktivitas atau kinerja tidak berwujud yang membantu pihak yang memberikan layanan dan orang yang menerimanya. Menurut (Sinambela, 2006) Istilah "melayani" berasal dari "melayani", yang berarti membantu dalam menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain untuk melakukan tindakan melayani. Menurut (Zeithaml et al., 1996) lima ukuran kualitas layanan adalah bukti fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan ketergantungan. Gagasan berikut ini mendukung gagasan bahwa memberikan pelayanan adalah tindakan langsung, tidak berwujud, namun nyata yang mencoba memuaskan kebutuhan dan keinginan pengunjung. pelayanan berdampak terhadap kepuasan pengunjung karena apabila pelayanan diberikan kepada pengunjung secara ideal maka pengunjung akan merasa puas; jika tidak, pengunjung mungkin merasa tidak puas (Alana & Putro, 2020).

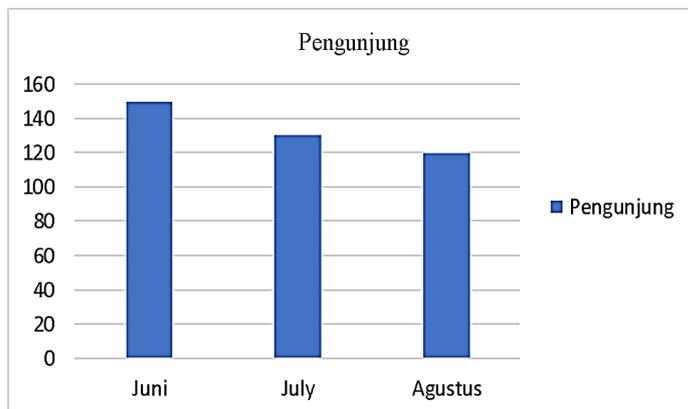
Pengelola lokasi wisata perlu mempertimbangkan sejumlah faktor antara lain fasilitas, pelayanan, dan atraksi agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Pelanggan akan lebih bahagia jika bisnis menawarkan layanan berkualitas. Jika pengunjung senang, mereka akan kembali lagi dan menceritakan lokasinya kepada orang lain. Destinasi yang memiliki karakter unik akan menarik wisatawan. Fasilitas bagi wisatawan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka selama berada di sana merupakan hal yang penting bagi lokasi wisata yang baik. Kota Batam merupakan salah satu daerah di Indonesia yang berusaha memanfaatkan potensi wisatanya yang luar biasa. Salah satu kota yang ada di Provinsi Kepulauan Riau adalah Kota Batam. Terletak di kawasan yang berkembang pesat baik pariwisata maupun industri, Kota Batam berbatasan dengan Singapura dan Malaysia. Selain letaknya yang menguntungkan, Kota Batam menawarkan kekayaan tempat wisata buatan dan alam.

Tabel 2. Nama Objek Wisata, Jenis dan Lokasi di Kota Batam

Objek Wisata	Jenis Objek Wisata	Alamat
Ocarina Park Batam	Wisata Hiburan & Rekreasi	Sadai, Bengkong Batam
Puncak Beliung	Wisata Hiburan & Rekreasi	Tj. Riau, Sekupang Batam
Pantai Mirota	Wisata Alam	Sinjantung, Pulau Galang Batam
Pantai Elyora	Wisata Alam	Galang Baru, Batam
Masjid Muhammad Cheng Hoo	Wisata Religi	Tj. Bantung, Bengkong Batam

Sumber: TribunBatam.id (2023)

Objek wisata puncak beliung merupakan salah satu objek wisata yang menarik dan *Instagramable* di Kota Batam. Objek wisata ini beralamat di Jl KH Ahmad Dahlan, Tanjung Riau, Sekupang, Kota Batam. Puncak beliung ini sudah dibuka sejak 2020. Objek wisata puncak beliung terbuka untuk umum dan menyediakan fasilitas yang membuat wisatawan merasakan kenyamanan. Selain menjadi ikon wisata baru di Batam yang memiliki hutan dengan pemandangan yang indah dan bercahaya di malam hari, objek wisata ini juga terdapat banyak wahana permainan yang menantang salah satunya yang sempat viral adalah *Giant Swing* yaitu wahana untuk wisatawan merasakan sensasi melayang hingga ketinggian 5 meter di atas puncak bukit. Lokasi objek wisata puncak beliung ini seluas 10 hektar dan memiliki berbagai fasilitas rekreasi yang lengkap termasuk tersedianya tenda yang bisa digunakan wisatawan untuk menikmati pemandangan alam di sekitar puncak beliung. Harga tiket masuk ke objek wisata puncak beliung adalah 10.000 untuk wisatawan dewasa dan gratis untuk anak usia 5 tahun kebawah. Objek wisata ini beroperasi dari jam 8 pagi sampai 11 malam.



Gambar 1. Jumlah Wisatawan Berkunjung 3 Bulan Terakhir di Puncak Beliung
 Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Peneliti melakukan pra survei dan wawancara dengan petugas objek wisata puncak beliung dan memperoleh informasi objek wisata ini sangat ramai dikunjungi wisatawan dari berbagai kalangan dan usia. Dari hasil pra survei pada tanggal 21 September 2023 diketahui jumlah wisatawan yang datang berkisar 10 sampai 50 wisatawan per harinya dan pernah terjadi tidak ada sama sekali wisatawan saat musim sepi pengunjung. Sekitar 150 wisatawan berkunjung perbulannya tergantung dengan *weekend* atau *weekday* dan wahana apa yang menjadi spot terbaru di objek wisata ini. Peneliti juga melakukan wawancara pada beberapa wisatawan saat melakukan pra survei. Wawancara dilakukan kepada Bapak Hermansyah, beliau termasuk wisatawan yang menyukai wisata alam dan sudah berkunjung sebanyak 3 kali di objek wisata puncak beliung. Alasan yang membuat bapak Hermansyah berkunjung ke objek wisata puncak beliung yaitu karena selain harga masuk tempat wisata tidak terlalu mahal, beragam wahana permainan yang bisa dinikmati bersama keluarga, dan terdapat beberapa fasilitas dan pelayanan membuat wisatawan lebih nyaman. Menurut beliau mungkin wahana di tempat wisata ini ditambah lagi agar lebih banyak menarik kunjungan wisatawan, lebih meningkatkan fasilitas yang ada seperti penambahan penginapan dan peningkatan pelayanan dari petugas di objek wisata puncak beliung.

Pengelola objek wisata Puncak Beliung harus melakukan pembenahan fasilitas, pelayanan, dan daya tarik karena banyaknya wisatawan yang berkunjung ke lokasi tersebut. Ini akan memastikan bahwa situs sibuk dengan pengunjung dan memenuhi kebutuhan mereka. Mengingat latar belakang informasi yang diberikan, para peneliti bersemangat untuk melakukan penelitian di bawah judul ini **“Daya Tarik Wisata Puncak Beliung Batam: Pengaruh Amenitas, Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan”**

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data, dan metodologi pengumpulan data hingga analisis data hanyalah beberapa contoh dari spesifikasi yang sistematis, terencana, dan struktur yang jelas yang menjadi ciri dari jenis penelitian yang bersifat kuantitatif ini. Pendekatan ini melibatkan penggunaan alat penelitian untuk mengumpulkan data mengenai populasi dan sampel tertentu, diikuti dengan analisis statistik data untuk mengevaluasi asumsi yang terbentuk sebelumnya.

Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2018) adalah bidang generalisasi yang terdiri dari item atau subjek yang atribut dan cirinya telah dipilih oleh peneliti untuk diperiksa dan dibuat temuannya. Wisatawan yang berkunjung ke Puncak Beliung Batam merupakan demografi yang dijadikan peneliti sebagai subjek penelitian. Dengan demikian, 400 wisatawan merupakan populasi keseluruhan penelitian ini.

Karena besarnya populasi, maka besar sampel penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Setiap orang yang berkesempatan bertemu di lokasi wisata Puncak Beliung akan mendapatkan kuesioner yang merupakan instrumen yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menghitung toleransi presisi terhadap akurasi rata-rata, yang diperkirakan tidak berbeda sebesar 10%, sehingga sampel dapat mencerminkan populasi secara akurat. Temuan sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 responden berdasarkan perhitungan sampel yang dilakukan dengan metode Slovin; namun, peneliti menambahkan satu peserta sebagai bonus untuk menyelesaikan kuesioner penelitian. Dengan demikian, seluruh responden berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 81 responden.

Jenis Data

Data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, itulah yang penulis gunakan untuk penelitian ini. Contoh sumber data primer antara lain informasi dari pengelola dan petugas objek wisata Puncak Beliung, pengunjung sebenarnya, data observasi objek wisata, dan kejadian. dan hasil tes (*item*). Oleh karena itu, untuk mengumpulkan data, peneliti menanggapi pertanyaan penelitian dengan menggunakan teknik survei dan menyelidiki objek dengan menggunakan metode observasi serta data yang diperoleh dari angket yaitu kuesioner atau daftar pertanyaan dari 81 responden yang berkunjung di objek wisata puncak beliung.

Data yang diperoleh secara tidak langsung digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian ini yang berarti data tersebut sudah dikumpulkan dan disusun oleh pihak sebelumnya. Contoh dari data sekunder seperti jurnal, Badan Pusat Statistik, dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, kuesioner, wawancara, observasi, dan pencatatan merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Purposive sampling digunakan dalam desain kuesioner penelitian ini untuk mencari responden yang pernah mengunjungi destinasi wisata Puncak Beliung. Selain menggunakan metodologi survei atau Google Forms sebagai sarana penyebaran data penelitian survei. Penelitian akan dilakukan melalui kunjungan *one-on-one* kepada wisatawan dan wawancara terorganisir dengan menggunakan kuesioner untuk memandu pertanyaan peneliti kepada pengunjung di lokasi objek wisata guna mengukur seberapa puas pengunjung terhadap Puncak Beliung Batam. Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data primer melalui observasi langsung pada destinasi wisata untuk mendapatkan informasi lokasi Puncak Beliung, keadaan lingkungan, fasilitas yang tersedia, aksesibilitas menuju ke objek wisata, mengamati daya tarik dan aktivitas pengunjung di puncak beliung sebagai pertimbangan mengenai

kepuasan wisatawan. Kegiatan lokasi penelitian yang berhubungan dengan destinasi wisata yang diteliti menjadi sumber data sekunder penelitian ini yang dikumpulkan melalui dokumen. Contoh data dokumentasi antara lain gambar atau foto yang menggambarkan keadaan keseluruhan prasarana, sarana, dan kondisi umum lokasi penelitian. Selain itu, data dokumentasi berupa catatan yang mencakup pengelolaan, pemasaran, statistik wisata, dan informasi yang diperoleh dari pengelolaan.

Teknik Analisis Data

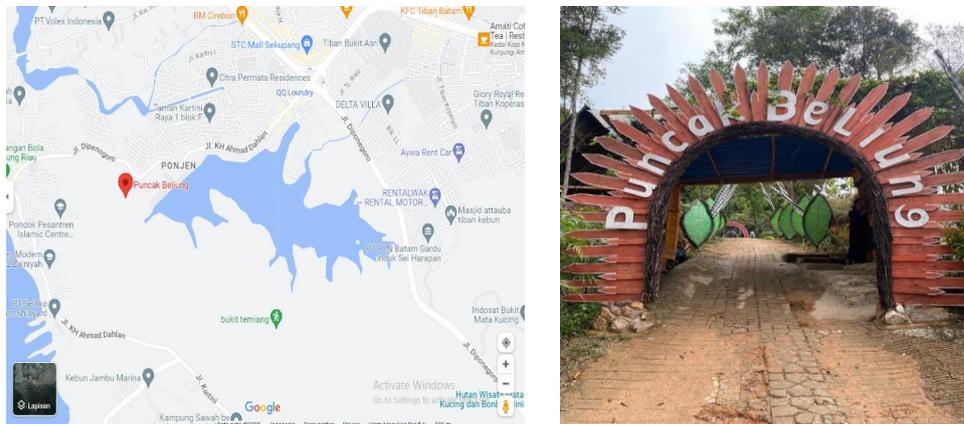
Bila menggunakan data statistik untuk analisis data, analisis deskriptif menggambarkan data yang diperoleh dalam bentuk aslinya tanpa berusaha menarik kesimpulan yang umumnya relevan dengan populasi (Sugiyono, 2018). Informasi akan dibahas dan variabel independen yaitu daya tarik wisata (X_1), fasilitas (X_2), dan pelayanan (X_3), diuraikan dalam analisis deskriptif. Selanjutnya, variabel terikat, kepuasan pelanggan (Y), akan dibahas. Pengujian hipotesis deskriptif digunakan dalam analisis deskriptif. Perhitungan rata-rata dan simpangan baku meliputi penyajian dalam bentuk tabel atau visual.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada obyek wisata Puncak Beliuang Tj. Riau, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau. Masa studi dilakukan mulai dari Agustus hingga Oktober 2023. Salah satu destinasi wisata yang menarik dan menarik secara visual di Kota Batam adalah Puncak Beliuang. Destinasi wisata ini dapat ditemukan di Tanjung Riau, Sekupang, Kota Batam di Jl. KH Ahmad Dahlan. Puncak beliuang ini sudah dibuka sejak 2020. Tetapi belum lama saat dibuka, pandemi covid-19 melanda sehingga objek wisata puncak beliuang mendapatkan imbasnya ditutup cukup lama.



Gambar 2. Jumlah Wisatawan berkunjung 3 bulan terakhir di Puncak Beliuang
 Sumber: Google, n.d. (2023)

Objek wisata puncak beliuang terbuka untuk umum dan menyediakan fasilitas yang membuat wisatawan merasakan kenyamanan seperti: toilet, gazebo, mushola, kantin, area parkir, tenda glamping, dan wahana permainan. Selain menjadi ikon wisata baru di Batam yang memiliki hutan dengan pemandangan yang indah dan bercahaya di malam hari, objek wisata ini juga terdapat banyak wahana permainan yang menantang seperti: rainbow slide, Batam swing (ayunan raksasa), karpet terbang. Salah satunya yang sempat viral adalah Giant Swing yaitu wahana untuk wisatawan merasakan sensasi melayang hingga ketinggian 5 meter di atas puncak bukit. Selain itu wisatawan juga bisa berfoto dengan konsep tempat yang unik seperti : love and rose, Jepang gate, tangga Langit, sayap malaikat, Singapore view background, Indian gate unik, ketapel raksasa, bird nest, tangan dewa, batu berwarna, dan pelaminan sakira.



Gambar 3. Wahana Bermain dan Spot Foto di Puncak Beliuang
 Sumber: Data Dokumentasi Peneliti

Lokasi objek wisata puncak beliuang ini seluas 10 hektar dan memiliki berbagai fasilitas rekreasi yang lengkap termasuk tersedianya tenda yang bisa digunakan wisatawan untuk menikmati pemandangan alam di sekitar puncak beliuang. Harga tiket masuk ke objek wisata puncak beliuang adalah 10.000 untuk wisatawan dewasa dan gratis untuk anak usia 5 tahun kebawah. Objek wisata ini beroperasi dari jam 8 pagi sampai 11 malam.

3.2. Pembahasan Uji Validitas

Uji validitas digunakan dalam penelitian ini yang signifikan 10% yaitu dengan nilai 0,1 untuk taraf signifikansi, jika probabilitas hasil korelasi dinyatakan diatas 0,1 (10%) maka instrumen dikatakan tidak valid, tetapi jika probabilitas tinggi hasil korelasi dinyatakan dibawah 0,1 (10%) maka instrumen dikatakan valid (sah). Menilai validitas data berdasarkan kriteria berikut dan menentukan validitasnya :

- a. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , item pertanyaan dapat dianggap memiliki hubungan signifikan, dan kesimpulan dapat dianggap valid.
- b. Jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , item pertanyaan dapat dianggap memiliki hubungan signifikan, dan kesimpulan dapat dianggap tidak valid.

Berikut merupakan hasil pengujian validitas terhadap variabel kepuasan wisatawan pada objek wisata puncak beliuang.

Tabel 3. Hasil Validitas Variabel X1

Variabel	No Butir Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Daya Tarik Wisata	X1.1	0,829	> 0,258	Valid
	X1.2	0,828	> 0,258	Valid
	X1.3	0,804	> 0,258	Valid
	X1.4	0,839	> 0,258	Valid
	X1.5	0,754	> 0,258	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Tabel 4. Hasil Validitas Variabel X2

Variabel	No Butir Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Fasilitas	X2.1	0,740	> 0,258	Valid
	X2.2	0,701	> 0,258	Valid
	X2.3	0,743	> 0,258	Valid
	X2.4	0,780	> 0,258	Valid
	X2.5	0,792	> 0,258	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Tabel 5. Hasil Validitas Variabel X3

Variabel	No Butir Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan	X3.1	0,767	> 0,258	Valid
	X3.2	0,756	> 0,258	Valid
	X3.3	0,803	> 0,258	Valid
	X3.4	0,793	> 0,258	Valid
	X3.5	0,819	> 0,258	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Tabel 6. Hasil Validitas Variabel Y

Variabel	No Butir Instrumen	r hitung	rtabel	Keterangan
Kepuasan Wisatawan	Y.1	0,805	> 0,258	Valid
	Y.2	0,667	> 0,258	Valid
	Y.3	0,785	> 0,258	Valid
	Y.4	0,769	> 0,258	Valid
	Y.5	0,844	> 0,258	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Semua item pernyataan atau pertanyaan dari variabel bukti fisik (X_1), fasilitas (X_2), pelayanan (X_3) dan kepuasan wisatawan (Y) adalah valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Hal ini telah dibuktikan melalui uji validitas menggunakan software SPSS.

Uji Cronbach Alpha, yang menilai kelayakan seluruh skala penelitian, mengevaluasi reliabilitas penelitian. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan skala likert dari 1 hingga 5. Jika nilai Cronbach Alpha instrumen lebih dari 0,6, instrumen tersebut dianggap sudah reliabel. Jika nilai Cronbach Alphanya kurang dari 0,6, instrumen tersebut dianggap tidak reliabel. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 24. Berikut hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel kepuasan wisatawan pada objek wisata puncak beliang.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
Daya Tarik wisata (X_1)	0,808	0,60	Reliabel
Fasilitas (X_2)	0,793	0,60	Reliabel
Pelayanan (X_3)	0,803	0,60	Reliabel
Kepuasan Wisatawan (Y)	0,800	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Semua nilai Cronbach Alpha variabel X_1 (0,808), X_2 (0,793), X_3 (0,803) dan Y (0,800) memiliki nilai yang lebih besar dari 0,60, menurut hasil uji reliabilitas di atas. Oleh karena itu, semua instrumen pengukuran yang digunakan adalah reliabel.

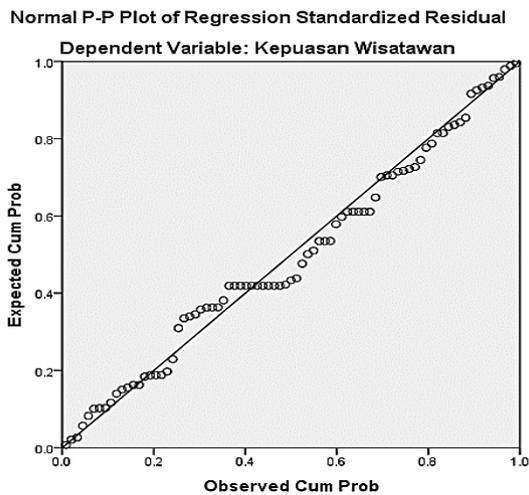
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23766566
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.073
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

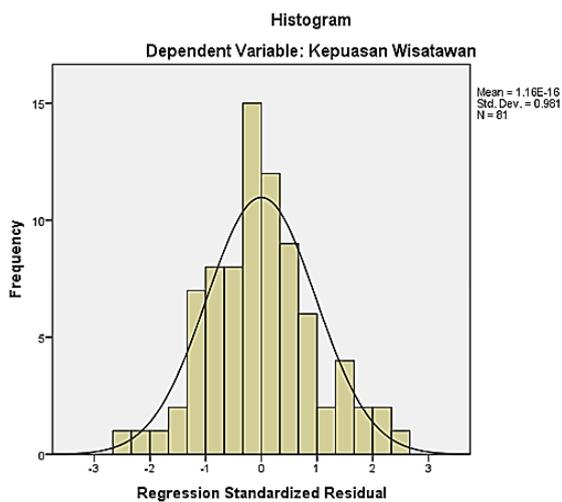
Gambar 4. Hasil Uji Normalitas
 Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Hasil uji normalitas dari angket kuesioner dinyatakan normal, menurut tabel hasil uji normalitas yang diolah menggunakan SPSS di atas, yang menunjukkan bahwa sig 0,200 lebih besar dari 0,1.



Gambar 5. Plot Hasil Uji Normalitas
 Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Menurut hasil uji normalitas menggunakan plot probabilitas, jika titik-titik mengikuti arah garis diagonal, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini dapat dipahami dari gambar di atas karena titik-titik di sini mengikuti garis diagonal, sehingga data dikatakan normal.



Gambar 6. Histogram Uji Normalitas
 Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Hasil uji histogram normalitas di atas menunjukkan bahwa data yang diuji berbentuk gunung atau lonceng terbalik; oleh karena itu, data yang digunakan berdistribusi normal.

Dalam analisis regresi linier berganda, uji multikolinearitas adalah bagian dari uji asumsi klasik. Digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel independen. Jika tidak ada korelasi antara variabel satu dengan yang lainnya, maka model regresi tersebut baik.

Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.373	.020		
	Daya Tarik Wisata	3.977	.000	.283	3.531
	Fasilitas	1.791	.077	.270	3.708
	Pelayanan	3.518	.001	.339	2.951

Gambar 7. Hasil Uji Multikolinearitas
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Hasil uji multikolinier di atas menunjukkan bahwa nilai tolerabilitas X_1 (283), X_2 (270), dan X_3 (339) lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF X_1 (3,531), X_2 (3,708), dan X_3 (2,951) lebih rendah dari 10,00. Jadi, gejala multikolinearitas tidak terjadi dalam model regresi.

Untuk memastikan apakah faktor X_1 (daya tarik wisata), X_2 (fasilitas), dan X_3 (pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan), dilakukan pengujian hipotesis. Uji analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Apabila nilai signifikansi uji t lebih dari 0,10 maka H_0 tidak berhasil ditolak, hal ini menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan daya tarik wisata, amenitas, dan pelayanan tidak ada pengaruhnya pada kesenangan pengunjung. Hal yang sama juga berlaku sebaliknya, jika H_a tidak diterima, maka H_0 diterima.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.420	1.140		4.753	.000
	Daya Tarik Wisata	.739	.056	.829	13.165	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Gambar 8. Hasil Uji t Terhadap Variabel Daya Tarik Wisata (X_1)
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan gambar di atas, kita tahu bahwa nilai sig (X_1) $0,00 < 0,10$, dan bahwa nilai t_{hitung} 13.165 lebih besar dari 2.375, sehingga kita dapat mengatakan bahwa H_{a1} diterima, dan bahwa X_1 mempengaruhi Y.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.933	1.337		3.690	.000
	Fasilitas	.763	.066	.793	11.580	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Gambar 9. Hasil Uji t Terhadap Variabel Fasilitas (X_2)
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan gambar di atas, kita tahu bahwa nilai sig (X_2) $0,00 < 0,10$, dan bahwa nilai t_{hitung} 11.580 lebih besar dari 2.375, jadi kita dapat mengatakan bahwa H_{a2} diterima dan bahwa X_2 mempengaruhi Y.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	4.828		
	Pelayanan	.778	.065	.803	11.972	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Gambar 10. Hasil Uji t Terhadap Variabel Pelayanan (X_3)
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan gambar di atas, kita tahu bahwa nilai sig (X_3) $0,00 < 0,10$, dan bahwa nilai t_{hitung} 11.972 lebih besar dari 2.375, jadi kita dapat mengatakan bahwa H_{a3} diterima dan bahwa X_3 mempengaruhi Y. Pelayanan wisata ini bisa diperbaiki dengan memberikan pelatihan bagi para karyawan di tempat wisata tersebut terutama dalam hal komunikasi menggunakan bahasa inggris untuk dapat menarik minat wisatawan asing (Supardi et al., 2023). Penelitian lain juga menyebutkan betapa pentingnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung (As Shiddiqi et al., 2023).

Uji Pengaruh Simultan (Uji-F) digunakan untuk menunjukkan hubungan antara ketiga variabel X dengan variabel Y secara bersamaan. Sistem pengujiannya adalah jika nilai signifikan uji F lebih besar dari 0,10 menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen; sebaliknya, jika nilai signifikan uji F kurang dari 0,10 menunjukkan bahwa variabel dependen tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel independen.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	395.924	3	131.975	82.925	.000 ^b
	Residual	122.545	77	1.591		
	Total	518.469	80			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Fasilitas

Gambar 11. Hasil Uji F Terhadap Semua Variabel X
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Nilai F hitung 82.925 lebih besar dari 2,16, dan nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,10, seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas. Jadi, kepuasan wisatawan (Y) di objek wisata puncak beliang Kota Batam dipengaruhi oleh variabel daya tarik wisata (X_1), fasilitas (X_2) dan layanan (X_3).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.764	.754	1.262

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Daya tarik wisata, Fasilitas

Gambar 12. Hasil Uji Koefisien Determinan
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Untuk mengetahui seberapa besar variabel daya tarik wisata (X_1), fasilitas (X_2), dan pelayanan (X_3) mempengaruhi variabel kepuasan wisatawan (Y), uji R^2 dilakukan. Berdasarkan hasil uji masing-masing koefisien, formulasi matematika untuk hubungan total variabel X dengan variabel Y dihasilkan melalui analisis regresi berganda. Menurut gambar di atas, rumus matematikanya adalah $Y = 0,2.714 + 0,369 (X_1) + 0,184 (X_2) + 0,324 (X_3)$.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.714	1.144		2.373	.020
	Daya Tarik Wisata	.369	.093	.414	3.977	.000
	Fasilitas	.184	.103	.191	1.791	.077
	Pelayanan	.324	.092	.335	3.518	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Gambar 13. Hasil Uji R^2 Antara Seluruh Variabel X Terhadap Variabel Y
 Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan data yang disajikan melalui gambar yang diperoleh dari SPSS versi 24, dapat disimpulkan bahwa variabel daya tarik wisata (X_1), fasilitas (X_2), dan pelayanan (X_3) memiliki pengaruh sebesar 76,4 persen terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y). Nilai ini dapat diperoleh dengan menggunakan nilai R^2 sebesar 0,764, yang berarti bahwa 76,4 persen dari total variabel kepuasan wisatawan. Melihat hasil dari penelitian ini maka peneliti merekomendasikan agar pihak pengelola mulai merumuskan strategi pemasaran yang tepat untuk menaikkan minat wisatawan sekaligus segala variabel diatas yang telah diteliti. Berdasarkan penelitian bahwa untuk mengembangkan suatu destinasi wisata alam diperlukan strategi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan para wisatawan (Simbolon et al., 2023).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka bisa disimpulkan bahwa :

1. Hasil uji hipotesis secara detail dijelaskan sebagai berikut:
 - a) H_{01} : Tidak diterima karena tidak sesuai dengan temuan penelitian
 H_{a1} : Diterima, karena terbukti bahwa daya tarik wisata mempengaruhi kepuasan wisatawan
 - b) H_{02} : Tidak diterima karena tidak sesuai dengan temuan penelitian
 H_{a2} : Diterima, karena terbukti bahwa fasilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan
 - c) H_{03} : Tidak diterima karena tidak sesuai dengan temuan penelitian
 H_{a3} : Diterima, karena terbukti bahwa pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan
 - d) H_{04} : Tidak diterima karena tidak sesuai dengan temuan penelitian
 H_{a4} : Diterima, karena terbukti bahwa daya tarik wisata, fasilitas, dan pelayanan secara bersama – sama mempengaruhi kepuasan wisatawan
2. Formulasi hasil persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 0,2.714 + 0,369 (X_1) + 0,184 (X_2) + 0,324 (X_3)$. Berdasarkan persamaan ini maka semua jumlah pengunjung mendukung objek wisata tersebut.
3. Faktor kepuasan wisatawan memberikan pengaruh sebanyak 76,4 % dalam keputusan berkunjung, sisanya sebesar 23,6 % diluar dari variabel yang ditetapkan oleh penelitian ini.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu penelitian ini. Kepada pihak pengelola wisata puncak beliung yang sudah meluangkan waktunya kepada peneliti, kami ucapkan banyak terimakasih, serta pihak lainnya yang tidak bisa kami jabarkan secara detail.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020) 'Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek', *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(2), pp. 180–194. Available at: <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Amalia, E., Supardi, & Lubis, A. L. (2023) 'Strategi Branding Terpikat Pulau Penyengat sebagai Destinasi Wisata Sejarah, Budaya & Religi di Kepulauan Riau', *DIMENSI*, 12(01), pp.212–229. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.33373/dms.v12i1.5000>
- Aprilia, E. R., Sunarti, & Pangestuti, E. (2017) 'Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Ampenan Mataram', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), pp. 16–21. Available at: administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id%0A16
- As Shiddiqi, R., Supardi, & Lubis, A. L. (2023) 'Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung the Golden Bay Hotel Batam', *Jurnal Mekar*, 2(1), pp. 28–33. Available at: <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.159>
- Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2023) *Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang (Kunjungan) 2023*. Available at: <https://kepri.bps.go.id/indicator/16/29/1/jumlah-wisatawan-mancanegara-yang-datang.html>
- Ester, A., Syarifah, H., & Saida Zainurossalamia ZA. (2020) 'Pengaruh Daya Tarik Wisata Citra Destinasi dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Citra Niaga Sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda', *Jurnal Manajemen*, 12(1), pp. 145–153. Available at: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Google. n.d. (2023) *Puncak Beliung*. Available at: <https://www.google.com/maps/place/Puncak+Beliung/@1.09812,103.9412118,15z/data=!4m6!3m5!1s0x31d98d5759a5d213:0xeb18b979bb0028d7!8m2!3d1.09812!4d103.9412118!16s%2Fg%2F11hzhr88mg?hl=en&entry=ttu> [Diakses pada 10 Oktober 2023]
- Handayani, S., Khairiyansyah, & Wahyudin, N. (2019) 'Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), pp. 123–133. Available at: <https://doi.org/10.30596/jimb.v20i2.3228>
- Ismayanti. (1972) *Pengantar Pariwisata* (1st ed.). Grasindo.
- Kalagis, D. (2014) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomohon*. Universitas Sam Ratulangi.
- Nurmala, & Sullaida. (2022) 'Nurmala 1 Sullaida 2 1,2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh'. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 23(2), pp.73–78.
- Sari, U. P., & Bachri, S. (2022) Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan'. *JAMUT (Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako)*, 8(3), pp. 204–210. Available at: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis%0>
- Siagian, S., & Mita, M. M. (2022) 'Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat', *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 1(2), pp. 82–88. Available at: <https://doi.org/10.55123/toba.v1i2.564>
- Simbolon, S. O., Lubis, A. L., & Wibowo, A. (2023) 'Strategi SWOT Untuk Mengembangkan Potensi Destinasi Wisata Pantai Melayu di Kota Batam', *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya*, 8(2), pp. 81–95. Available at: <http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/parbud/article/view/3067>
- Sinambela, L. P. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Spillane, J. J. (1987) *Pariwisata Indonesia: Sejarah dan Prospeknya* (1st ed.). Kanisius.
- Sugiyono. (2018) *Buku Metode Penelitian* (pp. 32–41).
- Supardi, Lubis, A. L., Wibowo, A., & Zaharfatimah. (2023) Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata Berbahasa Inggris Di SMK Negeri 2 Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 1(2), pp.153–162. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jkw.v1i2.172>
- Suryadana, M. L., & Octavia, V. (2015) *Pengantar Pemasaran Pariwisata* (1st ed.). Alfabeta.

- TribunBatam.id. (2023) *Puncak Beliung Batam, Tempat Wisata Instagramable di Kepri*. Tribun News Batam. Available at: <https://batam.tribunnews.com/2023/01/15/puncak-beliung-batam-tempat-wisata-instagramable-di-kepri>
- Yoeti, O. A. (2008) *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Zaenuri, M. (2012) *Perencanaan Strategis Kepariwisata Daerah Konsep dan Aplikasi* (1st ed.). e-Gov Publishing.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). 'The Behavioral Consequences of Service Quality'. *Journal of Marketing*, 60(2), pp. 31–46. Available at: <https://doi.org/10.2307/1251929>