

# **Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Hidden Strawberry Garden di Desa Pancasari**

Ni Made Astiti Putri Siadi<sup>\*)</sup>, I Made Sudarma, I Nyoman Gede Ustriyana

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universtas Udayana

<sup>\*)</sup>Email: [astitiputri30@gmail.com](mailto:astitiputri30@gmail.com)

## **Abstract**

The existence of agro-tourism in several areas has become one of the sectors that can provide benefits for increasing income. Pancasari Village is one of the villages that has the potential for agricultural land and agricultural crops that have the potential to develop agro-tourism-based destinations. For example, strawberry agrotourism at Hidden Strawberry Garden. This research aims to explain the influence that provided by tourist facilities and service quality on visitor satisfaction. The type of research used is quantitative by looking for causal associative relationships with sampling using non-probability sampling method with accidental sampling with a sample of 120 respondents which are visitors of Hidden Strawberry Garden. The data analysis technique used Structural Equation Least Square (SEM-PLS) analysis. The results of this study conclude that the tourist facilities variable has a significant influence on visitor satisfaction. The influential indicator is the condition of the facility and the quality of service has a significant influence on visitor satisfaction. The indicator that influences is the condition of the facility. The advice given as an evaluation is that the manager is able to monitor more by improving the supporting facilities and infrastructure on a regular basis and being able to improve the quality of skills in providing services so as to increase visitor and satisfaction and loyalty.

**Keywords:** *Tourism Facilities, Service Quality, Visitor Satisfaction, SEM PLS, Hidden Strawberry Garden*

## **1. Pendahuluan**

Indonesia salah satu negara yang memiliki kekayaan alam melimpah yang dimanfaatkan dalam berbagai sektor. Sektor pariwisata merupakan leading sektor atau sektor andalan dalam penyumbang devisa negara (Kemenparekraf, 2019). Keragaman seni, budaya dan kekayaan alam yang dimiliki menjadikan ciri khas dari pariwisata Indonesia. Agrowisata salah satu jenis pariwisata yang potensial dikembangkan di Indonesia karena sumber daya alam yang dimilikinya. Selain itu, tren gaya hidup masyarakat yang ingin kembali ke alam menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan agrowisata. Melalui kegiatan agrowisata wisatawan dapat memperluas pengetahuan, pengalaman rekreasi, serta mengetahui hubungan usaha di bidang pertanian (Tirtawinata, *et.al*, 1996).

Pengembangan destinasi berbasis agrowisata mempunyai peranan penting di masa depan karena selain akan memberikan dampak dalam sisi ekonomi, agrowisata juga akan memberikan kesadaran kepada masyarakat khususnya petani untuk tetap melestarikan dan menjaga sumber daya alam yang ada dengan baik. Dengan demikian agrowisata dapat menjadi pariwisata alternatif di Indonesia. Agrowisata menyajikan berbagai macam tanaman yang dapat memberikan manfaat bagi alam dan kehidupan manusia apabila dikelola dan dirancang dengan baik. Hal ini karena ruang lingkup dan potensi agrowisata tidak hanya sebatas tanaman pangan dan hortikultura saja tetapi terdapat ruang lingkup dan potensi lainnya yang merupakan bagian dari sektor pertanian. Keberadaan agrowisata di beberapa daerah telah menjadi salah satu sektor yang mampu memberikan manfaat untuk peningkatan pendapatan. Desa Pancasari merupakan salah satu desa yang memiliki potensi lahan pertanian dan tanaman pertanian yang berpotensi dalam pengembangan destinasi berbasis agrowisata. Dengan kata lain bahwa pariwisata dalam hal ini dapat dilakukan dengan fungsi budidaya pertanian dan pemukiman pedesaan dan sekaligus sebagai fungsi konservasi. Keberhasilan Hidden Strawberry Garden tidak luput dari kepuasan pengunjung terhadap apa yang diberikan oleh pihak pengelola Hidden Strawberry Garden.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas peneliti menemukan jumlah pengunjung yang terus meningkat, dibalik kesuksesan Hidden Strawberry Garden masih ada masalah yang dihadapi salah satunya adalah selama pandemi, terjadi penurunan pengunjung wisata serta opini mengenai fasilitas toilet di Hidden Strawberry Garden yang masih dianggap kurang. Hal tersebut tertulis di website Hidden Strawberry Garden. Akan tetapi, saat ini pihak Hidden Strawberry Garden sedang melakukan peningkatan terhadap fasilitas yang ada dan juga pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dengan tujuan dapat mendapatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung *Hidden Strawberry Garden*.

## **2. Bahan dan Metode**

### **2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *Hidden Strawberry Garden* yang berada di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng. Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) Menurut Sugiyono, (2012) Metode *purposive* merupakan teknik penentuan lokasi dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu. Pemilihan lokasi didasarkan oleh pertimbangan sebagai berikut bahwa *Hidden Strawberry Garden* mampu bertahan di masa pandemi dan beragamnya produk olahan buah strawberry yang disediakan. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu dari bulan Februari 2022 sampai bulan April 2022 kemudian dilakukan pengolahan data.

## 2.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, diskusi atau pengamatan dan data kuantitatif dapat diperoleh melalui data kualitatif yang di kuantitatifkan meliputi hasil kuesioner.

Sumber data pada penelitian ini diperoleh berdasarkan data primer umumnya diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data ordinal (Kuncoro, 2013). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu wisatawan yang pernah berkunjung ke Hidden Strawberry Garden. Dan menurut Sanusi (2012) data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain instansi yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa literatur, seperti buku, jurnal, website dan sumber informasi lain yang masih relevan dengan penelitian ini.

## 2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi lainnya yang mendukung penelitian ini adalah Studi lapangan merupakan studi utama yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah datang dan mengamati secara langsung objek penelitian yaitu dengan mengamati fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak wisata pada pengunjung wisata. Studi Pustaka dalam hal ini dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan melihat, dokumentasi, dan mencatat bahan yang berkaitan dengan pembahasan.

## 2.4 Penentuan Sampel Penelitian

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Dalam teknik ini, penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pengunjung yang secara kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata *Hidden Strawberry Garden*. Penentuan jumlah sampel responden didasarkan pada pernyataan Supranto (2001), yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang baik dapat ditentukan dengan cara, jumlah indikator dikali dengan 5 (lima) sampai dengan 10 (sepuluh), maka jumlah sampel dalam penelitian ini 120 responden.

## 2.5 Variabel dan Metode Analisis

Variable independen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan. Untuk variable dependen digunakan kepuasan pengunjung *Hidden Strawberry Garden*.

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik PLS yang dilakukan dengan dua tahap, yaitu:

1. Tahap pertama adalah melakukan uji *measurement model*, yaitu menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator.
2. Tahap kedua adalah melakukan uji *structural model* yang bertujuan untuk

mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel/korelasi antara konstruk konstruk yang diukur dengan menggunakan uji t dari PLS itu sendiri.

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil Analisis Data

Analisis data dalam aplikasi ini menggunakan bantuan *software SmartPLS* versi 3.3.9 yang secara keseluruhan menguji pengaruh antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

##### 3.1.1 Outer Model

Dalam evaluasi outer model dilakukan dengan uji *Convergent Validity*, *discriminant validity* dan *Composite Reliability*.

##### 1. *Convergent Validity*

Menurut Widarjono (2015), *Convergent Validity* diketahui melalui *loading factor*, dimana nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya dengan nilai yang diharapkan  $>0,7$ .

Tabel 1. Nilai *Loading Factor* dan AVE

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>	AVE
Fasilitas Wisata (X1)	X1.1	0,886	0,753
	X1.2	0,918	
	X1.4	0,873	
	X1.5	0,789	
	X1.5	0,789	
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.10	0,781	0,644
	X2.2	0,812	
	X2.3	0,741	
	X2.4	0,807	
	X2.5	0,787	
	X2.6	0,841	
	X2.7	0,801	
	X2.8	0,804	
	X2.9	0,845	
Kepuasan Pengunjung(Y)	Y1	0,767	0,601
	Y2	0,749	
	Y4	0,775	
	Y5	0,820	
	Y6	0,785	
	Y6	0,785	
	Y7	0,751	

Sumber: Data Primer (diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dilihat nilai *outer loading*  $> 0,7$  dan nilai AVE  $> 0,5$  hal ini berarti bahwa semua variabel serta indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid.

##### 2. *Discriminant validity*

Uji *discriminant validity* dapat dilihat melalui nilai *cross loading* dan akar AVE.

Tabel 2. Nilai *Cross Loading*

	X1	X2	Y
X1.1	0.886	0.486	0.545
X1.2	0.918	0.523	0.588
X1.4	0.873	0.570	0.603
X1.5	0.789	0.582	0.562
X2.10	0.502	0.781	0.685
X2.2	0.542	0.812	0.713
X2.3	0.523	0.741	0.646
X2.4	0.557	0.807	0.652
X2.5	0.360	0.787	0.514
X2.6	0.435	0.841	0.656
X2.7	0.619	0.801	0.733
X2.8	0.474	0.804	0.619
X2.9	0.449	0.845	0.679
Y1	0.507	0.652	0.767
Y2	0.512	0.641	0.749
Y4	0.495	0.651	0.775
Y5	0.609	0.648	0.820
Y6	0.520	0.614	0.785
Y7	0.436	0.619	0.751

Sumber: Data Primer (diolah), 2022

Tabel 3. Nilai Akar AVE

	X1	X2	Y
X1	<b>0,868</b>		
X2	0,624	<b>0,832</b>	
Y	0,664	0,802	<b>0,775</b>

Sumber: Data Primer (diolah), 2022

Berdasarkan data Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* >0,7 dari variabel lainnya, dan tabel 4 nilai akar AVE > korelasi variabel laten lainnya. Dengan demikian maka instrument dalam penelitian ini dinyatakan valid secara diskriminan.

### 3. Composite Reliability

*Composite Reliability* merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* > 0,7. Uji realibilitas dengan *composite reability* dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach alpha*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach alpha apabila memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,7 (Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 4. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

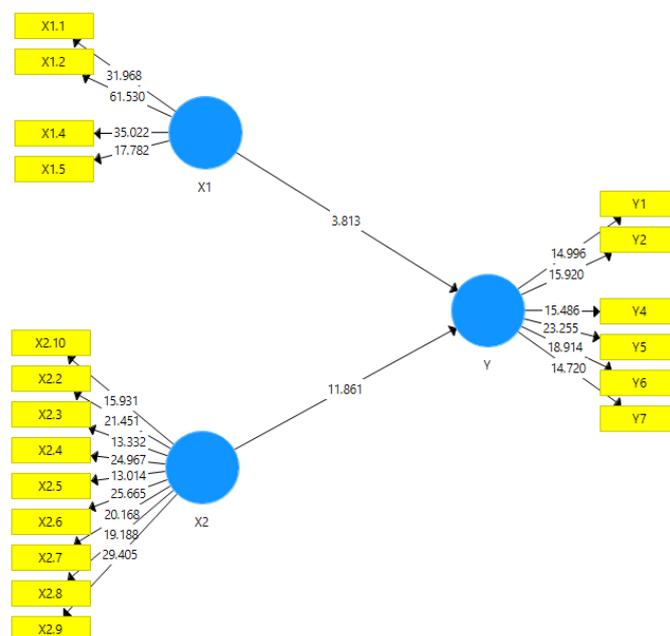
Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Fasilitas Wisata (X1)	0,924	0,889	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,942	0,931	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,900	0,867	Reliabel

Sumber: Data Primer (diolah), 2022

Berdasarkan tabel 4 diatas dilihat nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,7 yang artinya keseluruhan variabel dalam penelitian memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

#### 3.1.2 Inner Model

Hasil olah data dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS* diperoleh hasil yang dapat dilihat dalam gambar 1 dan *bootstrapping* seperti yang tampak dalam gambar 1 dan tabel 5.



Gambar 1. Hasil *Bootstrapping*

Tabel 5. Nilai *Path Coefficient*

Hipotesis	Pengaruh	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
H1	Fasilitas Wisata → Kepuasan Pengunjung	3,718	0,000
H2	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengunjung	11,808	0,000

Sumber: Data Primer (diolah), 2022

Berdasarkan Tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai t-statistik setiap hubungan dalam penelitian ini >1,96 dengan nilai p-values <0,05 maka setiap hubungan dalam penelitian ini berpengaruh positif signifikan.

## 3.2 Pembahasan

### 3.2.1 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung *Hidden Strawberry Garden*. Hal ini disimpulkan berdasarkan hasil dari nilai *p-values* yang kurang dari 0,05 pada tingkat kepercayaan 95% (alpha 5%) yaitu sebesar 0,000. Hasil ini juga didukung dengan nilai *t-statistic* yang nilainya >1,96 yaitu sebesar 3,718. Hal ini berarti semakin baik implementasi fasilitas wisata maka semakin baik juga kepuasan pengunjung terhadap agrowisata. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amaliawati (2015) mengenai pengaruh fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata umbul pengging 2015 yang didapatkan hasil bahwa Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata umbul pengging tahun 2015. Pada penelitian ini dapat dilihat terdapat 4 indikator yang dapat mempengaruhi fasilitas wisata, keempat indikator tersebut adalah mengenai kondisi fasilitas, fungsional fasilitas, kebersihan fasilitas, dan kemudahan menggunakan fasilitas yang tersedia. Dari keempat indikator tersebut, indikator fungsional fasilitas memiliki nilai *outer loading* yang paling tinggi yaitu sebesar 0,918. Hal ini menandakan bahwa fungsional fasilitas memiliki pengaruh yang paling kuat dalam mempengaruhi fasilitas wisata dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa *Hidden Strawberry Garden* merupakan tempat wisata yang menyediakan fasilitas yang semakin lengkap dari tahun ke tahun serta fungsional sehingga diterima oleh masyarakat dan dapat bertahan dimasa pandemi.

### 3.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

Variable kualitas pelayanan pada penelitian ini memiliki nilai *p-values* sebesar 0,000 pada tingkat kepercayaan 95% (alpha 5%). Hasil ini juga didukung dengan nilai *t-statistic* yang nilainya >1,96 yaitu sebesar 11,808. Hal ini berarti semakin baik implementasi kualitas pelayanan maka semakin baik juga kepuasan pengunjung terhadap agrowisata. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Farida (2020) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat

Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang)”. dimana hasil yang didapatkan adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini dipengaruhi oleh 9 indikator dimana terdapat 3 indikator teratas yang memiliki nilai *outer loading* paling besar. Indikator tersebut adalah mengenai bukti fisik, mengenai komunikasi, dan mengenai daya tanggap. Ketiga indikator tersebut dapat dianggap sebagai indikator yang paling kuat dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Sehingga ketiga indikator tersebut dapat diperhatikan dalam menyusun strategi pengembangan agrowisata untuk meningkatkan kepuasan pengunjung wisata. Pelayanan yang baik atau yang sudah sesuai dengan harapan pengunjung akan menjadikan pengunjung puas. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan kurang baik atau kurang sesuai dengan harapan maka pengunjung akan merasa tidak puas. Dalam hal ini *Hidden Strawberry Garden* menjadi tempat dengan pelayanan yang baik yang menjadikan pengunjung puas melakukan kegiatan di *Hidden Strawberry Garden* dengan kualitas pelayanan yang cepat tanggap dalam menangani permintaan pengunjung, komunikatif serta pengelola berpenampilan rapi dan menarik. Berdasarkan penjelasan tersebut maka kualitas pelayanan harus menjadi fokus perhatian pengelola agrowisata *Hidden Strawberry Garden*.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut; fasilitas wisata berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

#### Daftar Pustaka

- Amaliawati, S. (2015). Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Pangging. Skripsi S1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan – Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang.
- Kememparekraf. (2019). Siaran Pers: Menpar Tekankan Pentingnya Komitmen CEO untuk Jadikan Pariwisata Primadona Daerah. (Diakses pada tanggal 10 November 2019 dari: <http://www.kemempar.go.id>).
- Kuncoro, M. (2013). Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Putri, A. D. S., & Farida, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). Jurnal administrasi bisnis. Vol. X (01).
- Sanusi, A. (2012). Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua. Bandung: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supranto. J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jilid 1, Rineka Cipta Jakarta.

- Tirtawinata, R. M., & Fachruddin, L. (1996). *Daya Tarik dan Pengelolaan Agrowisata*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariat Terapan*. Yogyakarta : Penerbit UPP STIM YKPN.