

## Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Sine Tulungagung

Galuh Nurnizam<sup>a</sup>, Maria Agatha Sri Widyanti Hastuti<sup>b</sup>

<sup>a,b</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia  
email: [galuhnizam860@gmail.com](mailto:galuhnizam860@gmail.com)\*

### INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**

Received : 28 Mei 2025

Revised : 17 Juni 2025

Accepted : 20 Juni 2025

**Keywords:**

Facilities, Service Quality,  
Visitor Satisfaction

**Kata Kunci:**

Fasilitas, Kualitas Pelayanan,  
Kepuasan Pengunjung

**DOI: 10.62335**

### ABSTRACT

*Indonesia is an agrarian country that has many advantages that can be used as a resource in increasing economic growth. One of them is a tourism place. This study was conducted to find out the existence of: 1) the influence of facilities on visitor satisfaction. 2) the effect of service quality on visitor satisfaction. This study uses a type of quantitative research. The population is 96 visitors to Sine Tulungagung Beach using saturated sampling techniques. The method used is the questionnaire (questionnaire) method.*

*The results of this study show that: 1. Partially the value of  $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}}$  is  $2.365 > 1.987$  and the sig. value is  $0.020 < 0.05$ , namely there is a positive and sig. effect between facilities on visitor satisfaction. 2. Partially, the value of  $t_{\text{calculated}} > t_{\text{table}}$  is  $7.768 > 1.987$  and the sig. value is  $0.000 < 0.05$ , which has a positive and sig. effect between the quality of service on visitor satisfaction. Simultaneously the value of  $F_{\text{cal}} > F_{\text{table}}$  ( $155.747 > 3.942$ ) and the sig. value are  $0.000 < 0.05$ . Adjust R Square by 0.765 or equivalent to 76.5%. This shows that 76.5% of changes in visitor satisfaction (Y) are influenced by amenities (X1) and service quality (X2). The remaining 23.5% of the change in visitor satisfaction was influenced by other factors other than the variables of facilities and service quality.*

### ABSTRAK

Indonesia menjadi negara agraris yang terdapat banyak keunggulan yang dapat dijadikan sebagai sumber daya dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Salah satunya yaitu tempat pariwisata. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya : 1) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi yaitu pengunjung Pantai Sine Tulungagung yang berjumlah 96 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Metode yang digunakan adalah metode kuesioner (angket).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Secara parsial nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,365 > 1,987$  dan nilai sig. adalah  $0,020 < 0,05$  yaitu terdapat pengaruh positif dan sig. antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. 2. Secara parsial nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,768 > 1,987$  dan nilai sig. adalah  $0,000 < 0,05$  yaitu berpengaruh positif dan sig. antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Secara simultan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $155,747 > 3,942$ ) dan nilai sig. adalah  $0,000 < 0,05$ . *Adjust R Square* sebesar 0,765 atau setara dengan 76,5%. Ini menunjukkan bahwa 76,5% perubahan kepuasan pengunjung (Y) dipengaruhi oleh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Tersisa 23,5% dari perubahan kepuasan pengunjung yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel fasilitas dan kualitas pelayanan.

## LATAR BELAKANG

Indonesia menjadi negara agraris terdapat banyak keunggulan yang dapat dijadikan sebagai sumber daya dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Selain sektor pertambangan, industri, komersial, pertanian dan lainnya, sektor pariwisata memiliki banyak potensi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini dilihat dengan eksotisme alam Indonesia, pegunungan, danau, pantai, dan bawah laut, potensi wisata alam Indonesia tidak pernah mengecewakan. Potensi wisata yang telah dikembangkan di setiap daerah mampu menarik wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain menyimpan jutaan pesona wisata alam yang indah, Indonesia juga kaya akan wisata budaya (Suyatno et al., 2022).

Pariwisata merupakan pemanfaatan sumber daya yang harus dilindungi dan dijaga serta dikelola dengan baik dan benar agar dapat menambah nilai ekonomi yang tinggi. Pariwisata merupakan sumber penerimaan negara yang memiliki peran sangat penting khususnya dalam meningkatkan pendapatan ekonomi masyarakat di sekitar tempat wisata. Indonesia adalah negara yang memiliki banyak keunggulan berupa keindahan alam dan aneka ragam budaya, sehingga pariwisata sebagai sektor andalan yang perlu ditingkatkan mengingat perannya yang dinilai menguntungkan dan mempunyai potensi besar menjadi sumber sektor pemasukan bagi negara (Suhartapa, 2022).

Nurmala et al., (2022) menyatakan bahwa masyarakat akan tertarik untuk mengunjungi tempat wisata jika mereka mendapat kepuasan tersendiri dari tempat wisata yang mereka kunjungi. Setiap daerah di Indonesia berusaha menampilkan keunggulan potensi wisata alamnya untuk menarik wisatawan ke daerah tersebut. Potensi wisata dapat dijadikan sebuah ikon di suatu daerah untuk mengenalkan hal yang menarik dan unik pada daerah tersebut. Potensi wisata juga menjadi salah satu sektor yang penting untuk meningkatkan usaha pendapatan suatu daerah. Ada banyak potensi wisata yang ada di Indonesia berupa alam, flora, fauna, budaya maupun hasil karya tangan manusia yang perlu dijaga kelestariannya. Salah satu daerah di Indonesia yang mencoba menunjukkan keunggulan potensi wisatanya adalah Kabupaten Tulungagung. Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi untuk pengembangan kemajuan pariwisata, karena daerah ini terletak di tepi Samudera Hindia, menawarkan keunggulan tersendiri

bagi pariwisata Tulungagung berupa tepi laut. Selain keindahan pantai, Kabupaten Tulungagung juga memiliki wisata alam berupa pegunungan dan lautnya. Salah satu tempat wisata di Tulungagung yang mencoba menampilkan keunggulan potensi wisatanya berupa pemandangan alam yaitu wisata Pantai Sine yang berada di Tulungagung. Pantai Sine yang terletak di Desa Kalibatur Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, merupakan salah satu destinasi wisata alam yang cukup terkenal di kawasan pesisir selatan Pulau Jawa. Keindahan alamnya yang mempesona, terutama dengan pantainya yang bersih dan air laut yang jernih, menjadikan Pantai Sine sebagai tujuan wisata favorit bagi pengunjung. Salah satunya pesona yang indah berupa Cemoro Sewu yang menghadap langsung ke pantai sehingga pengunjung bisa menikmati berbagai aktivitas seperti berenang, berjemur, atau sekedar bersantai sambil menikmati angin laut yang menyegarkan. Jalur Lintas Selatan (JLS) juga menjadi salah satu ikon menarik bagi wisatawan karena suasana dari atas bukit yang disuguhi dengan sebuah pemandangan pantai yang luas dan jalan yang menghubungkan antar pantai sehingga membuat pemandangan semakin bagus untuk dilihat dari atas bukit. Namun, dalam era persaingan pariwisata yang semakin ketat, pengelola pantai harus memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung agar dapat terus menarik wisatawan.

Adanya jumlah pengunjung yang berfluktuasi dari tahun ke tahun, salah satunya dapat disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan, dan fasilitas yang disediakan oleh pihak pengelola Pantai Sine yang dapat menimbulkan kepuasan pengunjung yang datang berwisata ke pantai tersebut. Apabila pengunjung merasa puas, maka akan datang kembali, tetapi sebaliknya apabila pengunjung merasa kurang puas, maka pengunjung enggan untuk datang kembali akibat kualitas pelayanan dan fasilitas yang kurang dijaga.

Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas yang disediakan oleh pengelola pantai tersebut. Fasilitas yang dimaksud meliputi berbagai sarana pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat makan, gazebo, serta fasilitas kebersihan dan keamanan. Fasilitas yang memadai dan nyaman akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung, yang pada nantinya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap kunjungan ke pantai tersebut.

Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga memegang peran penting dalam menciptakan kepuasan pengunjung. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional akan memberikan kesan positif kepada wisatawan. Interaksi yang baik antara pengelola atau petugas dengan pengunjung, seperti memberikan informasi yang jelas, menjaga kebersihan, dan memastikan keselamatan, sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai misalnya sikap petugas yang kurang ramah atau respons yang lambat terhadap keluhan pengunjung, dapat menurunkan pengalaman wisatawan dan berpotensi menurunkan tingkat kunjungan kembali.

Kepuasan pengunjung merupakan faktor krusial dalam industri pariwisata karena berhubungan langsung dengan loyalitas dan reputasi destinasi. Oleh karena itu, pengelola Pantai Sine perlu memahami dengan baik pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung untuk terus meningkatkan mutu layanan dan fasilitas yang ada. Menurut Suyatno et al., (2022) mengungkapkan bahwa fasilitas merupakan sarana penunjang yang dapat menciptakan hal menyenangkan disertai dengan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan untuk menikmati produk

wisata. Sehingga dalam proses pengembangan desa wisata fasilitas merupakan komponen yang wajib diperhatikan karena akan berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan maupun kesejahteraan pelaku usaha.

Septianing & Farida, (2021) memberikan definisi kualitas secara konvensional merupakan gambaran karakteristik secara langsung suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) seperti kinerja produk, keandalan produk, kemudahan penggunaan produk dan nilai estetika produk itu sendiri. Sementara jika dilihat dari sisi strategis, kualitas merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen (pelanggan). Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan bagi organisasi dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi. Setiap manusia pada hakikatnya sangat membutuhkan pelayanan, pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia di dunia. Kepuasan pengunjung merupakan respon yang dirasakan oleh wisatawan yang berhubungan dengan perasaan seseorang terhadap kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan pada objek wisata dimana wisatawan yang merasa puas akan kembali untuk berkunjung (Nurmala et al., 2022)

Masalah yang terkait dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di tempat wisata juga dapat mempengaruhi pengalaman pengunjung dalam berpariwisata. Fasilitas yang kurang terawat seperti gazebo yang telah rusak, tempat parkir yang tidak teratur, toilet yang tidak dibersihkan dengan baik dan sampah yang menumpuk. Toko souvenir / cinderamata dan toko oleh – oleh belum di sediakan oleh pihak pengelola wisata, pusat informasi / area pelayanan informasi juga belum digunakan secara maksimal, Spot foto yang belum ada selain wisata cemoro sewu dan pantai juga mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam melakukan kunjungan wisata. Kualitas pelayanan yang kurang optimal juga dapat mempengaruhi ketidakpuasan pengunjung seperti (ketidak ramahan karyawan saat berinteraksi dengan pengunjung) serta pelayanan yang lambat (kurang responsive, kurang mau mendengar keluhan dari pengunjung maupun masyarakat). Oleh karena itu, perawatan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan sangat penting karena dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengunjung.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurmala, Sullaida, Damanhur (2022) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe” menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Wisata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Pantai Ujong Blang Kota Lhokseumawe.

Menurut (Ridwan & Hidayat Sukriadi, 2022), kepuasan pengunjung adalah evaluasi terhadap perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual saat mengunjungi destinasi wisata. Kepuasan berperan dalam loyalitas dan kemungkinan kunjungan ulang.

Fasilitas merupakan sarana pendukung kenyamanan yang mencakup kelengkapan, kebersihan, dan keamanan (Nurmala et al., 2022).

Merupakan usaha penyedia layanan untuk memberikan layanan yang ramah, responsif, dan efisien sesuai harapan pengunjung (Suyatno et al., 2022).

Hipotesis untuk penelitian ini:

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif, yakni suatu metode yang berfokus pada pengukuran hubungan antara dua atau lebih variabel dalam bentuk data numerik yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian ini melibatkan sebanyak 96 responden yang merupakan pengunjung dari suatu objek wisata (d disesuaikan dengan konteks lokasi penelitian). Karena jumlah populasi yang terlibat relatif tidak terlalu besar, maka digunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian guna memperoleh gambaran data yang lebih menyeluruh dan akurat. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket tertutup yang telah dirancang secara sistematis untuk mengukur tiga variabel utama, yaitu fasilitas (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), dan kepuasan pengunjung (Y). Setiap butir pernyataan dalam angket menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, yang bertujuan untuk menangkap sejauh mana tingkat persetujuan responden terhadap berbagai pernyataan yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Data yang berhasil dikumpulkan dianalisis dengan metode statistik, baik secara deskriptif untuk mengetahui karakteristik data, maupun inferensial untuk menguji hipotesis serta menjelaskan hubungan antar variabel secara objektif, terukur, dan mendalam.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Sine Tulungagung baik secara parsial maupun simultan. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu seluhu populasi yang kemudian diambil sampel sebanyak 96 responden. Untuk hasil yang telah ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji t (Parsial) regresi linier berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,747	,397		1,882	,063		

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
FASILITAS_X1	,201	,085	,211	2,365	,020	,310	3,229
KUALITAS PELAYANAN_X2	,707	,091	,694	7,768	,000	,310	3,229

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG\_Y

Dari Tabel 1, hasil analisis data untuk uji t menunjukkan bahwa:

- Angka untuk variabel fasilitas ( $X_1$ )  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,365 > 1,987$  dan nilai signifikansinya adalah  $0,020 < 0,05$ . Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti fasilitas ( $X_1$ ) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengunjung ( $Y$ ).
- Angka untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ )  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,768 > 1,987$  dan nilai signifikansinya adalah  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang menunjukkan pengaruh signifikan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengunjung ( $Y$ ).

**Tabel 2.** Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,245	2	7,622	155,747	,000 <sup>b</sup>
	Residual	4,552	93	,049		
	Total	19,797	95			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG\_Y

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN\_X2, FASILITAS\_X1

Berdasarkan tabel 2 diatas, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 155,747 dan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,942. Karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $155,747 > 3,942$ ) dan nilai signifikasi adalah  $0,000 < 0,05$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima.

**Tabel 3.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,878 <sup>a</sup>	,770	,765	,22123

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN\_X2, FASILITAS\_X1

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG\_Y

Berdasarkan data tabel 3, nilai koefisien determinasi untuk kolom R tercatat sebesar 0,878, sementara nilai *Adjusted R Square* di kolom tersebut adalah 0,765, atau setara dengan 76,5%. Ini berarti menunjukkan bahwa 76,5% perubahan variabel dependen (kepuasan pengunjung, Y) dapat dijelaskan dengan perubahan variabel independen (fasilitas,  $X_1$  dan kualitas pelayanan,  $X_2$ ). Sementara itu, sisanya sebesar 23,5% ( $100\% - 76,5\% = 23,5\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain luar variabel  $X_1$  dan  $X_2$ , yang juga berdampak pada pengunjung.

## **PENUTUP / KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Sine, Tulungagung, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel bebas, yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan, memiliki peran yang signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan pengunjung. Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, fasilitas dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Secara parsial, fasilitas ( $X_1$ ) memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi 0,020 ( $< 0,05$ ), yang berarti semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Fasilitas seperti tempat parkir, toilet, tempat makan, gazebo, dan aspek kebersihan serta keamanan terbukti menjadi unsur penting dalam menciptakan kenyamanan berwisata.

Demikian pula, kualitas pelayanan ( $X_2$ ) menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan dengan nilai signifikansi 0,000. Pelayanan yang ramah, responsif, dan informatif dari pihak pengelola memberikan pengalaman positif yang mendukung kepuasan pengunjung secara menyeluruh. Hal ini mengindikasikan bahwa sumber daya manusia dalam pengelolaan tempat wisata memegang peranan penting dalam membentuk persepsi positif pengunjung.

Secara simultan, uji F menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai *F*-hitung sebesar 155,747 yang jauh lebih

besar dari Ftabel (3,942). Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,765 mengindikasikan bahwa 76,5% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh dua variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Nurmala, N., Sullaida, S., & Damanhur, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 73-78. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v23i2.861>
- Ridwan, M., & Hidayat Sukriadi, E. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung. *Manajemen Dan Pariwisata*, 1(2), 201-214. <https://doi.org/10.32659/jmp.v1i2.212>
- Septianing, A. D., & Farida, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 781-792. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29796>
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99-107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Suyatno, R., Hastuti, S. W., & Agatha, M. (2022). PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Edueco*, 5(2), 133-142. <https://doi.org/10.36277/edueco.v5i2.126>