

ANALISIS FASILITAS TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DI OBJEK WISATA PANTE KETIBUNG DANAU LUT TAWAR KABUPATEN ACEH TENGAH [ANALYSIS OF FACILITIES TOWARDS TOURIST LOYALTY AT THE PANTE KETIBUNG LAKE TOURIST OBJECT, CENTRAL ACEH REGENCY]

Subaga Setiawan^{1*} & Umar Iskandar¹

¹ Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Almuslim Bireuen – Aceh

*Corresponding author: Subaga Setiawan, email: subagasetiawan@gmail.com

Received | June 12, 2025, Accepted | March 24, 2026, Published | March 29, 2026

ABSTRACT | This study aims to analyze the influence of facilities on tourist loyalty at the Pante Ketibung Lake Lut Tawar tourist attraction in Central Aceh Regency. The research method used an associative and quantitative approach. Data collection was conducted through questionnaires, interviews, and literature review. The data were collected through questionnaires therefore, instrument validity and reliability tests were required. Data analysis used regression and correlation. The analysis revealed that the facility variable has a positive and significant effect on tourist loyalty at the Pante Ketibung Lake Lut Tawar tourist attraction in Central Aceh Regency. The correlation results indicated a fairly strong relationship between the two research variables, and the adjusted *r-square* value was 0.442, indicating that the facility factor contributes 44.2% to tourist loyalty.

Keywords: tourist facilities, tourist loyalty, tourist attraction

ABSTRAK | Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas wisatawan di objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar, Kabupaten Aceh Tengah. Metode penelitian dengan asosiatif dan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan studi Pustaka. Data melalui kuesioner sehingga perlu dilakukan uji validitas, dan reabilitas instrument. Analisis data menggunakan regresi dan korelasi. Hasil analisis, diperoleh variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Dari hasil korelasi dinyatakan cukup kuat hubungan kedua variabel penelitian, dan berdasarkan nilai determinan (*adjusted r square*) diperoleh 0,442 yang menyatakan kontribusi faktor fasilitas memberi andil pada loyalitas wisatawan sebesar 44,2%.

Kata Kunci : fasilitas wisata, loyalitas wisatawan, objek wisata

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor penting dalam perekonomian Indonesia karena memiliki kekayaan alam yang melimpah dan beragam destinasi menarik, banyak di antaranya belum sepenuhnya dijajah manusia. Pemerintah menunjukkan komitmennya dalam mengembangkan sektor ini melalui rencana strategis yang dituangkan oleh Kementerian Pariwisata, Rekreasi, dan Industri Kreatif. Rencana tersebut mencakup kebijakan, struktur kelembagaan, strategi, dan regulasi yang mendukung pengembangan wisata di seluruh daerah.

Salah satu destinasi unggulan di Aceh adalah Danau Lut Tawar yang terletak di Kabupaten Aceh Tengah. Danau ini memiliki luas sekitar 5.472 hektar dan berfungsi sebagai sumber air bersih untuk berbagai kabupaten di sekitarnya seperti Takengon, Bener Meriah, Aceh Utara, dan Bireuen. Selain sebagai sumber air, danau ini juga mendukung kehidupan ekonomi masyarakat sekitar, terutama sebagai tempat wisata alam yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun luar daerah.

Agar kunjungan wisatawan terus meningkat dan keberlangsungan pariwisata tetap terjaga, pengembangan fasilitas dan peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting. Wisatawan cenderung

memilih destinasi yang menawarkan fasilitas lengkap, atraksi menarik, harga terjangkau, dan kenyamanan selama berkunjung. Oleh karena itu, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang ramah berperan besar dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan.

Loyalitas wisatawan berkaitan erat dengan persepsi mereka terhadap daya tarik destinasi dan kenyamanan yang diberikan. Daya tarik tersebut juga harus mencerminkan budaya lokal dan mendukung program pelestarian budaya. Selain itu, masyarakat setempat perlu dilibatkan secara aktif dalam pengembangan pariwisata, karena mereka adalah elemen penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan dan pembangunan destinasi wisata.

Salah satu objek wisata di sekitar Danau Lut Tawar adalah Pante Ketibung. Nama ini berasal dari bahasa Gayo, di mana “Pante” berarti pantai dan “Ketibung” menggambarkan cara orang Gayo menghibur diri saat mandi. Tempat ini menarik banyak wisatawan karena menyajikan keindahan alam dan berbagai kuliner khas Takengon. Akses menuju lokasi ini menggunakan kendaraan pribadi seperti motor atau mobil, dan telah menjadi pilihan populer bagi keluarga yang ingin berlibur.

Namun, hasil observasi menunjukkan masih banyak kekurangan dalam pengelolaan objek wisata Pante Ketibung. Fasilitas keselamatan sangat minim, tidak tersedia pelampung atau pembatas area berenang, yang menyebabkan beberapa kejadian kecelakaan. Sampah juga menumpuk karena tidak tersedianya tempat sampah yang memadai. Di warung-warung sekitar lokasi, pelayanan dinilai kurang ramah dan menu yang disediakan tidak selalu tersedia, ditambah kurangnya fasilitas umum seperti tempat ibadah yang layak, serta minimnya wahana permainan air.

Selain itu, tempat parkir tidak tertata dengan baik, penjaga parkir kurang ramah, dan penggunaan bahasa lokal oleh petugas membuat wisatawan luar daerah kesulitan dalam berkomunikasi. Fasilitas seperti gazebo dan mushola juga kurang memadai. Dengan berbagai permasalahan tersebut, penting dilakukan penelitian mengenai bagaimana pengembangan fasilitas dapat memengaruhi loyalitas wisatawan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Pengaruh Pengembangan Fasilitas Terhadap Loyalitas Wisatawan di Objek Wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar.”

LANDASAN TEORITIS

Dalam bisnis pariwisata, menurut Hasan (2015) dalam Aziz *et al.*, (2020), loyalitas wisatawan diukur dengan tiga indikator, yaitu: 1). Niat untuk melanjutkan membeli produk yang sama (dimensi jangka panjang),

2). Membeli lebih banyak produk yang sama (waktu tinggal lebih lama), 3). Keinginan untuk merekomendasikan produk tersebut ke orang lain.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena sesuatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud bentuk fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan di buat nyaman dan menarik (Tjiptono, 2014 dalam Aziz *et al.*, 2020).

Penelitian dari Audistiana (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dan temuan penelitian Somantri *et al.*, (2024) menegaskan bahwa peningkatan kualitas fasilitas dan strategi loyalitas pelanggan dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan.

Nadeak & Yudhira (2022) menyatakan bahwa fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya mendorong mereka untuk kembali menginap di hotel yang sama atau loyalitas.

Haerani *et al.*, (2018) menyatakan loyalitas pelanggan terdiri dari empat tahap: *cognitive loyalty*, *affective loyalty*, *conative loyalty*, dan *action loyalty*. Loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh kepuasan yang mereka rasakan dari penggunaan layanan atau produk. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, fasilitas, dan pengalaman keseluruhan memainkan peran penting dalam membentuk loyalitas pelanggan

METHODE PENELITIAN

Lokasi dan Sampel Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar, Kota Takengon, Kabupaten Aceh Tengah. Pante Ketibung merupakan destinasi wisata yang terletak di kecamatan Bintang kabupaten Aceh Tengah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang mengunjungi objek wisata Pante Ketibung, Danau Lut Tawar di Kabupaten Aceh Tengah. Jumlah sampel yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah 100 responden untuk menjamin kualitas data.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif melalui Kuesioner, Wawancara, Dokumentasi, dan Studi Pustaka.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif asosiatif, untuk menganalisis data. Analisis data kuantitatif dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh variabel lokasi terhadap variabel kepuasan konsumen dengan menggunakan metode regresi linier dan statistik korelasi.

Analisis regresi (Marwan *et al.*, 2025) digunakan untuk menaksir dan menguji hubungan dan pengaruh antar variabel. Biasanya, metode ini diterapkan untuk mengevaluasi bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Analisis secara statistik, mengandalkan data yang valid dan reliable dalam menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian (Marwan, *et al.*, 2023). Dan juga asumsi yang dipenuhi yakni normalitas, heterosidasitas maupun multikolinieritas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Pada bagian ini, diberikan informasi dari hasil penelitian yang diperoleh. Dengan bantuan software SPSS, dalam analisis data secara mendalam. Khususnya dalam pengujian hipotesis yang telah dirumuskan, dengan tujuan untuk memperoleh jawaban atas pernyataan yang terkandung dalam hipotesis penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil bahwa variabel fasilitas (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan (Y) pada objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Dan hasil korelasi antara fasilitas dan loyalitas diperoleh sebesar 0,665 yang menunjukkan terdapat hubungan cukup kuat antara kedua variabel tersebut. Sehingga nilai determinan melalui *adjusted r square* sebesar 44,2% yang menyatakan variasi loyalitas konsumen dijelaskan oleh adanya fasilitas yang dirasakan konsumen objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar di Kabupaten Aceh Tengah.

Pengaruh variabel fasilitas terhadap loyalitas wisatawan dapat dilihat dari nilai t-hitung sebesar 8,805 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan diketahui ttabel sebesar 1,984. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,805 > 1,984$), dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05 yaitu 0,02. Sehingga hipotesis H_0 ditolak H_a diterima yang

artinya pengaruh fasilitas signifikan terhadap loyalitas wisatawan di objek wisata pante Ketibung Danau Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Pembahasan

Hasil uji hipotesis disimpulkan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas konsumen, yakni pengunjung objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Hal ini dikarenakan adanya ketersediaan fasilitas yang memadai akan dapat memudahkan konsumen dengan aktivitas yang akan dijalankannya. Faktor tersebutlah yang menggerakkan konsumen untuk Kembali menikmati objek wisata tersebut, atau merekomendasikannya kepada orang lain. Selain terjangkau juga karena nyaman dengan fasilitas yang disediakan. Hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat temuan penelitian terdahulu oleh Hidayat *et al.*, (2021)

Hal ini juga dinyatakan Muhammad *et al.*, (2025) bahwa fasilitas sangat berpengaruh dalam kepuasan dan loyalitas konsumen, karena hal tersebut yang menjadi tolak ukur.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis rumusan masalah, pengujian hipotesis, dan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Wisatawan di Objek Wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar, Kabupaten Aceh Tengah”. Melalui pengumpulan data dan pengujian statistik menggunakan metode regresi linier sederhana, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji pada variabel fasilitas secara parsial (individu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan di objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar di Kabupaten Aceh Tengah. Artinya, semakin baik pengembangan fasilitas wisata yang diberikan oleh pihak pengelola wisata maka semakin banyak wisatawan yang tertarik untuk datang berkunjung.
2. Berdasarkan hasil uji dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas wisatawan di objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar di Aceh Tengah.

Saran

Berdasarkan hasil dan penelitian ini, penulis mengemukakan saran yang berkaitan dengan pengembangan fasilitas wisata terhadap loyalitas wisatawan di objek wisata Pante Ketibung Danau Lut Tawar di Kabupaten Aceh Tengah, khususnya untuk Pemerintah kabupaten Aceh Tengah untuk mengalokasikan anggaran khusus untuk pengembangan dan pemeliharaan fasilitas wisata di Pante Ketibung Danau Lut Tawar.

Juga dapat diusulkan, dibuat regulasi yang mendukung peningkatan kualitas infrastruktur dan fasilitas objek wisata Memberikan pelatihan kepada pengelola objek wisata tentang manajemen dan pelayanan pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah Audistiana, Muslichah Erma Widiani, dan Bramastyo Kusumo Negoro, (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Deltas Fishing Sidoarjo, *Jurnal Manajemen Branchmark* Vol 3 Issue 3.
- Deni Somantri, Hendrajaya, Renny Aprilliyani, Bayu Ade Prabowo (2024). Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Hotel Bintang Dua, *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 7(1), 159-165.
- Haerani, S., Munir, A. R., Fakultas, M., Universitas, E., Manajemen, M., Ekonomi, F., & Hasanuddin, U. (2018). Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre . the Influence of Marketing Mix Strategies To Customer Satisfaction and Hotel Loyalty Novotel Novotel Grand. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 1, 52–64.
- Hidayat, R, Arief, M.Y, Pramesthi, R. A. (2021). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening Pada Cafe Sky Garden Wonoboyo Di Bondowoso. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNARS [S.l.], v. 1, n. 10, p. 2141-2151
- Marwan, Afkar, Alfi Syahrin, Sari Rizki, Rudy Juli Saputra, Win Konadi, (2025). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Di Lengkapi dengan Aplikasi SPSS dan E-Views*, Banda Aceh; Penerbit Bandar Publishing ISBN: 978-623-4496-11-6
- Marwan, Win K, Alfi S, Kamaruddin, Rahmad (2023). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method dilengkapi analisis data dengan SPSS*, Bandar Publishing. ISBN: 978-623-449-205-7.
- Nadeak, J. A., & Yudhira, A. (2022). Analisa Pengaruh Fasilitas Dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Menginap di Mikie Holiday Resort dan Hotel Berastagi. *Value*, 3(2), 50–62. <https://doi.org/10.36490/value.v3i2.402>
- Sukron, Muhammad; Tulhusnah, Lusiana; PRAMESTHI, Riska Ayu. Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Akbar Futsal Situbondo Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, [S.l.], v. 2, n. 6, p. 1284-1298, apr. 2025. ISSN 2964-898X.
- Zihni Abdul Aziz, Haddy Suprpto, Sudaryoto (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung (Survey pada Pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten), *Jurnal Studi Manajemen Organisasi* 17(2), 8-18, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/32470>