

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA AGROWISATA
DESA KRUENG SIMPO**

**[THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON VISITOR
SATISFACTION AT THE KRUENG SIMPO VILLAGE AGROTOURISM SITE]**

Tini Ramadhana^{1*}, Zahraini¹, Sulaiman¹

¹ Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Almuslim Bireuen – Aceh

*Corresponding author: Nisrina, email: tiniramadhana0@gmail.com

Received | May 5, 2026, Accepted | June 17, 2026, Published | June 29, 2026

ABSTRACT | *This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on visitor satisfaction at the Krueng Simpo Village Agrotourism site in Bireuen Regency. A quantitative approach was employed, utilizing a survey method and data collection via questionnaires. The t-test results indicate that the Service Quality variable (X_1) has a positive and significant effect on Visitor Satisfaction (Y), with a significance value of $0.015 (< 0.05)$. The Facilities variable (X_2) also has a positive and significant effect on Visitor Satisfaction, with a significance value of $0.000 (< 0.05)$. Furthermore, the F-test results demonstrate that Service Quality and Facilities simultaneously exert a significant influence on Visitor Satisfaction, with a significance value of $0.000 (< 0.05)$. This implies that the better the service quality and facilities provided, the higher the level of visitor satisfaction. These findings indicate that factors such as friendly, prompt, and informative service, alongside adequate facilities—including cleanliness, comfort, and tourism support amenities—are key determinants in enhancing visitor satisfaction at the Krueng Simpo Village Agrotourism site.*

Keyword: *Service Quality, Facilities, Visitor Satisfaction, Agrotourism*

ABSTRAK | Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Agrowisata Desa Krueng Simpo, Kabupaten Bireuen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dengan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$. Variabel Fasilitas (X_2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung yang dirasakan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif, serta fasilitas yang memadai seperti kebersihan, kenyamanan, dan sarana pendukung wisata, menjadi penentu utama dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Agrowisata Desa Krueng Simpo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Agrowisata

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya suatu daerah (Yoeti, 2008). Melalui pengembangan sektor pariwisata, diharapkan dapat

meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan pekerjaan, serta memperkenalkan potensi lokal kepada wisatawan. Salah satu bentuk pariwisata yang berkembang saat ini adalah agrowisata, yang berfokus pada daya tarik alam dan lingkungan sekitar tanpa melibatkan unsur pertanian. Agrowisata tidak

hanya memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat, tetapi juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelestarian alam dan budaya (aceh.tribunnews.com).

Desa Krueng Simpo merupakan salah satu destinasi wisata di Kecamatan Juli, Kabupaten Bireuen, Provinsi Aceh, yang memiliki potensi besar dalam pengembangan agrowisata. Dengan kondisi alam yang masih asri serta keberadaan Sungai Krueng Simpo yang jernih dan dikelilingi oleh hutan alami, desa ini menjadi tempat yang menarik bagi wisatawan. Pada April 2022, pemerintah daerah meresmikan Agrowisata Krueng Simpo sebagai destinasi wisata baru dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan pengunjung (bireuenkab.go.id).

Kepuasan pengunjung sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Agrowisata Krueng Simpo. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama kualitas pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang tersedia. Pelayanan yang responsif, ramah, serta fasilitas yang nyaman akan memberikan pengalaman positif bagi wisatawan. Jika aspek-aspek ini terus ditingkatkan, maka minat wisatawan untuk kembali berkunjung juga akan meningkat.

Jika kedua aspek ini tidak ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap minat wisatawan untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan tingkat kepuasan pengunjung di destinasi tersebut (Tjiptono, 2014).

Dalam pengelolaannya, Agrowisata Krueng Simpong masih menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pengunjung. Hal ini terlihat dari fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mampu memberikan kenyamanan optimal bagi wisatawan, baik dari segi kelengkapan maupun kondisi yang ada, sehingga memengaruhi pengalaman berkunjung.

Selain itu, jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami fluktuasi signifikan meningkat saat musim liburan namun menurun drastis di luar musim menunjukkan bahwa tingkat kepuasan belum mampu mendorong pengunjung untuk datang kembali atau merekomendasikan kepada orang lain.

Di sisi lain, hubungan antara pengunjung dengan pengelola juga belum terjalin secara maksimal, terlihat dari masih adanya keluhan terkait kurangnya variasi aktivitas wisata serta pengalaman yang dirasakan kurang berkesan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung di Agrowisata Krueng Simpong masih perlu ditingkatkan agar mampu menciptakan loyalitas dan keberlanjutan jumlah kunjungan wisatawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Buhalis (2023) menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pengalaman yang diperoleh selama berkunjung, termasuk pelayanan, fasilitas, dan variasi aktivitas yang ditawarkan. Destinasi wisata yang tidak mampu memberikan pengalaman yang menarik dan beragam cenderung mengalami fluktuasi jumlah pengunjung, terutama antara musim liburan dan hari biasa. Hal ini sejalan dengan fenomena yang terjadi, di mana kurangnya variasi aktivitas dan pengalaman wisata dapat menurunkan kepuasan pengunjung serta berdampak pada keinginan untuk kembali berkunjung.

Agrowisata Krueng Simpo dikenal sebagai tempat yang bersih dan terawat, sehingga memberikan kenyamanan bagi wisatawan. Kebersihan yang terjaga menjadi salah satu daya tarik utama tempat ini, menjadikannya destinasi yang menarik untuk dikunjungi kembali. Namun, keamanan dan kenyamanan pengunjung di area wisata masih menjadi tantangan. Beberapa titik di jalur trekking belum memiliki penerangan yang memadai, sehingga menyulitkan wisatawan yang berkunjung di sore atau malam hari. Selain itu, kurangnya petugas keamanan yang bertugas di lokasi menyebabkan beberapa wisatawan merasa kurang aman ketika menikmati perjalanan wisata di kawasan tersebut.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi pengalaman wisatawan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Permasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan petugas wisata di Desa Krueng Simpong yang masih belum optimal, terlihat dari fasilitas yang belum sepenuhnya terjaga kebersihan dan kerapiahannya serta penampilan petugas yang kurang profesional sehingga belum memberikan kesan yang baik bagi wisatawan. Selain itu, pelayanan yang diberikan belum konsisten terutama dalam ketepatan waktu dan keakuratan informasi, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan pengunjung. Petugas juga dinilai kurang cepat dalam merespons kebutuhan dan keluhan wisatawan, serta kurang inisiatif dalam memberikan bantuan.

Di sisi lain, kemampuan dan pengetahuan petugas masih terbatas dan sikap yang kurang ramah membuat wisatawan merasa kurang nyaman. Kurangnya perhatian terhadap kebutuhan individu pengunjung juga menyebabkan pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan wisatawan secara optimal, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pengunjung.

Selain itu, Permasalahan dalam penelitian ini juga berkaitan dengan fasilitas yang tersedia di Desa Krueng Simpong yang masih belum memadai dan belum mampu mendukung kenyamanan wisatawan secara optimal.

Hal ini terlihat dari belum lengkapnya fasilitas yang dibutuhkan pengunjung seperti area parkir, tempat istirahat, dan tempat pemesanan makanan. Selain itu, kondisi kebersihan di beberapa area masih kurang terjaga, sehingga mengurangi kenyamanan wisatawan selama berkunjung. Desain fasilitas yang ada juga belum sepenuhnya mendukung fungsi dan estetika, serta akses menuju beberapa fasilitas, seperti jalur trekking, masih belum optimal dan sulit dijangkau.

Di sisi lain, pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan fasilitas juga belum maksimal, sehingga secara keseluruhan kondisi ini berdampak pada menurunnya tingkat kenyamanan dan kepuasan wisatawan di Desa Krueng Simpong. Beberapa fasilitas yang tersedia masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal dalam menunjang kenyamanan pengunjung (Widodo, 2021).

Faktor lain yang berpengaruh adalah kurangnya strategi promosi yang efektif. Agrowisata Krueng Simpo belum memiliki strategi pemasaran yang kuat untuk menarik lebih banyak wisatawan, baik melalui media sosial, brosur, maupun kerja sama dengan agen perjalanan. Akibatnya, jumlah kunjungan tidak meningkat secara signifikan dan cenderung menurun.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di berbagai destinasi wisata (Widodo, 2021).

Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji keterkaitan antara kedua variabel tersebut dalam konteks agrowisata daerah, khususnya di Kabupaten Bireuen, masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik sosial, budaya, dan geografis masyarakat di wilayah ini memiliki perbedaan dengan daerah lain, sehingga diperlukan kajian yang lebih kontekstual.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada destinasi wisata. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Suyatno dan Hastuti (2022), Aulia *et al.* (2024), serta Kusumadewi *et al.* (2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan serta semakin lengkap dan memadai fasilitas yang tersedia, maka tingkat kepuasan pengunjung juga akan semakin meningkat.

Temuan ini memperkuat bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan destinasi wisata guna meningkatkan pengalaman dan loyalitas pengunjung.

Meskipun penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, sebagaimana dibuktikan oleh Suyatno dan Hastuti (2022),

Aulia *et al.* (2024), serta Kusumadewi *et al.* (2025), masih terdapat kesenjangan penelitian dalam konteks destinasi wisata yang sedang berkembang, khususnya pada tingkat desa seperti Desa Krueng Simpong. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada destinasi wisata yang telah mapan, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi nyata di daerah yang masih dalam tahap pengembangan dengan keterbatasan infrastruktur dan pengelolaan.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji secara lebih spesifik bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas memengaruhi kepuasan pengunjung dalam konteks desa berkembang, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih kontekstual dan relevan sebagai dasar perumusan kebijakan dan strategi pengembangan pariwisata daerah.

fokus dari penelitian ini kajian yang secara spesifik menganalisis pengembangan Desa Krueng Simpong yang sedang berada pada fase pertumbuhan, dengan mengintegrasikan aspek fasilitas dan potensi pariwisata sebagai dasar dalam penentuan prioritas investasi dan kebijakan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya membahas secara umum pengembangan desa atau pariwisata, penelitian ini memberikan pendekatan yang lebih kontekstual dan aplikatif, sehingga menghasilkan rekomendasi yang relevan dan dapat langsung digunakan oleh aparat desa dan Pemerintah Kabupaten Bireuen dalam perencanaan alokasi anggaran serta pengambilan keputusan strategis terkait pembangunan infrastruktur dan peningkatan kualitas fasilitas

Penelitian ini penting dilakukan karena Desa Krueng Simpong sedang berada dalam tahap pengembangan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi aparat desa dan Pemerintah Kabupaten Bireuen dalam menentukan alokasi dana, khususnya untuk perbaikan fasilitas dan pengembangan sektor pariwisata. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan kebijakan, terutama dalam menetapkan prioritas investasi, baik untuk peningkatan kualitas maupun pembangunan infrastruktur (fasilitas) yang mendukung kemajuan desa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengkaji “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Agrowisata Desa Krueng Simpo.”.

LANDASAN TEORITIS

Perilaku konsumen merupakan kajian yang membahas bagaimana individu atau kelompok dalam memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan

keinginannya. Menurut Philip Kotler (2016), perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan membuang barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Definisi ini menekankan bahwa perilaku konsumen tidak hanya berhenti pada proses pembelian, tetapi juga mencakup evaluasi setelah penggunaan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya yang diberikan oleh penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta menciptakan persepsi positif terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan diukur dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Lupiyoadi, 2001).

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Pengertian Fasilitas

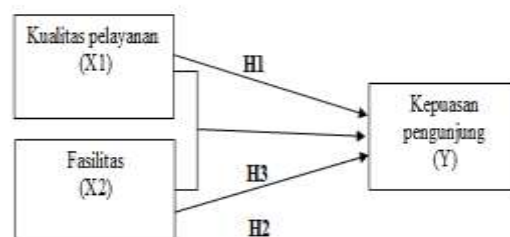
Fasilitas adalah hal yang mempunyai sifat fisik yang diberikan perusahaan jasa supaya memberikan kenyamanan pengunjung. Fasilitas termasuk keadaan fasilitas, kelengkapan, desain, dan kebersihan fasilitas yang harus diperhitungkan, yang terpenting adalah memiliki hubungan dengan apa yang dirasakan dan diperoleh langsung oleh pengunjung (Apriyadi, 2017; Iskandarsyah & Utami, 2017).

Kualitas fasilitas yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Menurut Agatha (2018), "Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung; semakin baik fasilitas yang disediakan kepada pengunjung, maka akan semakin meningkat kepuasan pengunjung."

Hal ini menunjukkan bahwa pengelola destinasi wisata perlu memastikan bahwa fasilitas yang disediakan memenuhi standar kenyamanan dan kebersihan untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi pengunjung.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada destinasi Agrowisata di Krung Simpo. Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka dibuat suatu kerangka teoritis. Berdasarkan landasan teori yang sebelumnya telah diuraikan, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian di laksanakan di Agrowisata, terletak di Desa Krueng Simpo, Kecamatan Juli, Kabupaten Bireuen. Lama penelitian ± selama 6 bulan, penelitian dilakukan pada tanggal 01 Desember 2024 sampai dengan selesai.

Populasi dan sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek yang menjadi objek penelitian, baik dalam jumlah terbatas maupun tidak terbatas. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah pengunjung Agrowisata Krueng Simpo di Kecamatan Juli, Kabupaten Bireuen, Provinsi Aceh. Populasi ini dipilih karena relevan dengan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung (Sugiyono, 2017).

Metode dan Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode ini dipilih untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung secara terstruktur (Sugiyono, 2019).

Menurut Sugiyono (2019) pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data yang diperlukan serta informasi yang lebih tepat dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung' dengan sumber data yang diteliti. Komunikasi tersebut dilakukan melalui proses tanya jawab baik secara lisan maupun tulisan dengan sampel penelitian.
2. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan dengan berisikan serangkaian pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner digunakan untuk mengidentifikasi suatu permasalahan tertentu sehingga terjadinya interaksi dua arah antara peneliti dan responden.

3. Dokumentasi teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data melalui bahan-bahan tertulis, seperti hasil wawancara, kuesioner yang telah dikumpulkan, serta dokumen lain yang mendukung teori dan konsep yang relevan dengan penelitian ini.
4. Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang berpedoman pada sumber bacaan di perpustakaan, baik buku, skripsi, jurnal maupun makalah yang berhubungan dengan judul penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada variabel dependen yaitu Kepuasan Pengunjung hasil analisis tersebut dapat dilihat signifikan.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Desa Krueng Simpo. Signifikansi ini ditegaskan oleh nilai Sig. yang jauh di bawah (untuk Kualitas Pelayanan dan untuk Fasilitas), menunjukkan bahwa peningkatan pada kedua faktor tersebut akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh persamaan regresi: $Y = 2.055 + 0.207X_1 + 0.368X_2 + e$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Konstanta (2.055); Jika Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) berada pada posisi nol atau tidak mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pengunjung diperkirakan berada pada nilai 2.055 satuan.
- b) Koefisien Kualitas Pelayanan (0.207); Dengan asumsi Fasilitas tetap, setiap peningkatan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pengunjung sebesar 0.200 satuan. Nilai Beta 0,247 (24,7%) menunjukkan bahwa kontribusi relatif Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan adalah 24,7% dibanding variabel lain.
- c) Koefisien Fasilitas (0.368); Dengan asumsi Kualitas Pelayanan tetap, setiap peningkatan 1 satuan pada Fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Pengunjung sebesar 0.368 satuan. Nilai Beta 0,332 (33,2%) menunjukkan bahwa Fasilitas memberikan kontribusi relatif 33,2% terhadap peningkatan Kepuasan Pengunjung
- d) Koefisien regresi bernilai positif berarti bahwa setiap peningkatan pada variabel independen akan

diikuti oleh peningkatan pada variabel dependen. Dengan kata lain, hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat searah (*positive relationship*). Artinya, jika nilai variabel Kualitas Pelayanan atau Fasilitas meningkat, maka Kepuasan Pengunjung juga akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek yang diuji akan memberikan dampak positif terhadap hasil atau respon yang diukur.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji persial (uji t) gunanya yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara persial. untuk pengujian hipotesis, dengan analisis regresi berganda.

Uji ini digunakan untuk membuktikan pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung. dengan statistic – t. Hasil uji t ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji t (Uji Persial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.055	1.853	1.109	.270
	Kualitas Pelayanan	.207	.084	.247	.015
	Fasilitas	.368	.110	.332	.001

Dalam penelitian mengenai “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Agrowisata Desa Krueng Simpo*”, uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Desa Krueng Simpo. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t hitung* sebesar **2,478** yang lebih besar daripada *t tabel* sebesar **1,664** pada tingkat signifikansi **0,015** (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung diterima secara statistik. Artinya, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Pengunjung pada Agrowisata Desa Krueng Simpo.
2. Variabel Fasilitas juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Desa Krueng Simpo. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t hitung* sebesar **3,335** yang lebih besar daripada *t tabel* sebesar **1,664**, dengan tingkat signifikansi **0,001** (lebih kecil dari 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, sehingga semakin baik Fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi pula tingkat

Kepuasan Pengunjung di Agrowisata Desa Krueng Simpo.

Kemudian u model regresi. Uji ini digunakan untuk membuktikan Kualitas Pelayanan, Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung. Hasil uji F ini dapat dilihat pada tabel 2.

2. Hasil Uji Statistik F (Uji Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	69.443	2	34.722	14.725	<.001 ^b
Residual	219.296	93	2.358		
Total	288.740	95			

Berdasarkan hasil output SPSS, diperoleh nilai F hitung sebesar 14,725, yang lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 3,94, dengan tingkat signifikansi <0,001 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Desa Krueng Simpo. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan Kepuasan Pengunjung pada Agrowisata Desa Krueng Simpo, sesuai dengan fokus penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung.

Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien Determinan digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel tidak bebas dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pengunjung yang disebabkan oleh variabel bebasnya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Pada intinya koefisiensi determinan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 ^a	.241	.224	1.536

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,224, dapat diketahui bahwa sebesar 22,4% variabilitas pada variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengunjung Agrowisata Desa Krueng Simpo, dapat dijelaskan oleh variabel independen Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Dengan kata lain, kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 22,4% variasi yang terjadi dalam Kepuasan Pengunjung, sedangkan sisanya sebesar 77,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi Kepuasan Pengunjung di Agrowisata Desa Krueng Simpo antara lain meliputi:

- 1) Harga atau biaya masuk, yang dapat memengaruhi

persepsi nilai dan kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diterima.

- 2) Kebersihan dan kenyamanan lingkungan, yang menjadi aspek penting dalam memberikan pengalaman wisata yang menyenangkan.
- 3) Aksesibilitas dan transportasi, seperti kemudahan menuju lokasi wisata dan kondisi jalan yang dapat memengaruhi keinginan pengunjung untuk datang kembali.
- 4) Daya tarik wisata dan kegiatan yang ditawarkan, misalnya variasi wahana, keindahan alam, serta pengalaman edukatif atau rekreatif yang tersedia.
- 5) Sikap dan keramahan masyarakat sekitar, yang turut membentuk kesan positif pengunjung terhadap destinasi wisata.
- 6) Promosi dan informasi wisata, yang berpengaruh terhadap minat dan ekspektasi pengunjung sebelum berkunjung.

Dengan demikian, meskipun Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan secara optimal juga memerlukan perhatian terhadap faktor-faktor eksternal lainnya yang berhubungan dengan pengalaman berwisata secara keseluruhan di Agrowisata Desa Krueng Simpo.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan memenuhi kriteria validitas dengan nilai *r-hitung* lebih besar dari *r-tabel* (0,1671). Hal ini menandakan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur aspek Kualitas Pelayanan secara akurat dan konsisten. Korelasi positif dan signifikan yang ditemukan pada beberapa item, seperti item 2 dan item 5, memperkuat bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki konstruksi yang jelas dan relevan dalam konteks penelitian ini. Dengan demikian, instrumen tersebut dapat menggambarkan persepsi responden mengenai Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Agrowisata Desa Krueng Simpo secara tepat.

Kualitas Pelayanan dalam konteks agrowisata mencerminkan sejauh mana pihak pengelola memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif kepada pengunjung, termasuk dalam hal kebersihan area wisata, keramahan petugas, dan kemudahan mendapatkan informasi. Contohnya, ketika pengelola menyediakan layanan informasi yang jelas mengenai aktivitas wisata, menjaga kebersihan fasilitas umum, serta memberikan respons cepat terhadap kebutuhan pengunjung, maka hal tersebut akan menciptakan pengalaman wisata yang positif. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan

kenyamanan dan kepercayaan pengunjung, tetapi juga berkontribusi terhadap citra positif destinasi wisata.

Selain itu, hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,568, yang menunjukkan konsistensi internal instrumen Kualitas Pelayanan berada dalam kategori cukup andal untuk digunakan dalam penelitian. Nilai ini menandakan bahwa alat ukur tersebut mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

Selanjutnya, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Desa Krueng Simpo. Artinya, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pengunjung yang dirasakan. Dengan penerapan pelayanan yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan wisatawan, Agrowisata Desa Krueng Simpo dapat menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan, mendorong kunjungan ulang, serta mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di daerah tersebut.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Pada variabel Fasilitas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai *r-hitung* yang lebih besar dari *r-tabel* (0,1671), sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan valid dan mampu mengukur aspek Fasilitas dengan tepat. Nilai korelasi yang tinggi pada item 2 (0,839) dan item 3 (0,709) memperkuat bahwa setiap butir pernyataan secara konsisten merepresentasikan kondisi fasilitas yang tersedia di Agrowisata Desa Krueng Simpo. Hal ini menegaskan bahwa Fasilitas merupakan elemen penting dalam meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata tersebut.

Fasilitas dalam konteks agrowisata mencakup berbagai sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung aktivitas wisata, seperti area parkir, tempat istirahat, kebersihan toilet, wahana edukasi pertanian, serta ketersediaan papan informasi. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung dalam menikmati pengalaman berwisata. Misalnya, penyediaan tempat duduk yang bersih, lahan parkir yang luas, serta sarana penunjang seperti warung atau spot foto yang menarik, dapat meningkatkan daya tarik dan menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan.

Hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,671, yang meskipun berada pada batas bawah, tetap menunjukkan bahwa instrumen Fasilitas cukup reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian eksploratif. Sementara itu, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Desa Krueng Simpo. Artinya, semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan oleh pengelola,

maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Temuan ini sejalan dengan teori bahwa fasilitas yang memadai merupakan faktor utama dalam menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan, meningkatkan loyalitas pengunjung, serta memperkuat citra positif destinasi wisata.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara Simultan terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil uji validitas terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan valid, karena nilai *r-hitung* masing-masing item lebih besar daripada nilai *r-tabel* sebesar 0,1671. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan memiliki korelasi positif dan signifikan dengan total skor variabel, sehingga mampu merepresentasikan konstruk Kepuasan Pengunjung secara konsisten sesuai dengan landasan teoritis yang digunakan. Nilai *r-hitung* tertinggi terdapat pada item kedua sebesar 0,840, sedangkan nilai terendah terdapat pada item pertama sebesar 0,430. Meskipun terdapat perbedaan nilai antaritem, seluruhnya masih berada di atas batas minimum validitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen variabel Kepuasan Pengunjung memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai, dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,516. Berdasarkan kriteria reliabilitas, nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan cukup reliabel dan dapat dipercaya untuk mengukur konstruk Kepuasan Pengunjung secara berulang pada kondisi yang serupa. Dengan demikian, alat ukur ini dinilai stabil dan layak untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

Secara substantif, hasil pengujian ini memperkuat bahwa indikator-indikator yang digunakan telah mampu menggambarkan persepsi responden terhadap tingkat Kepuasan Pengunjung di Agrowisata Desa Krueng Simpo. Kepuasan pengunjung dalam konteks ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan yang diberikan, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas yang tersedia, serta suasana lingkungan wisata yang mendukung pengalaman positif bagi pengunjung. Temuan ini juga menegaskan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah sesuai dengan konstruk teoritis dan dapat digunakan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung secara empiris.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di

Agrowisata Desa Krueng Simpo, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,015 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola, seperti ketepatan, keramahan, dan keandalan dalam memberikan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung diterima.
- 2) Variabel Fasilitas (X2) juga menunjukkan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Artinya, semakin baik dan memadai fasilitas yang tersedia seperti kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana penunjang maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung terhadap Agrowisata Desa Krueng Simpo. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung diterima.
- 3) Hasil uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai menjadi faktor utama dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung pada kawasan Agrowisata Desa Krueng Simpo..

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, R. (2018). Hubungan antara fasilitas dan kepuasan pengunjung di destinasi wisata.
- Alma, B. (2018). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Apriyadi, D. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata.
- Aulia, R., Putri, D., & Rahman, A. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 9(1), 45–56.
- Aulia, R., Putri, D., & Rahman, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 12(1), 45–56.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2005). *Tourism: Principles and Practice*. Harlow: Pearson Education.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, F. (2017). Pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Suroboyo Carnival Night Market (Skripsi Sarjana, Universitas Kristen Petra).
- Iskandarsyah, D., & Utami, R. (2017). Analisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di sektor pariwisata.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kusumadewi, N., Lestari, P., & Wijaya, R. (2025). Analisis kepuasan pengunjung pada destinasi wisata berbasis pelayanan dan fasilitas. *Jurnal Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, 10(2), 78–89.
- Kusumadewi, N., Sari, M., & Putra, I. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 14(1), 60–72.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, Y., & Sari, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 112–120.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2017). *Consumer behavior* (11th ed.). Pearson Education.
- Setiyowati, D., et al. (2019). Hubungan kualitas fasilitas dan kepuasan pengunjung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno, A., & Hastuti, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 33–41.
- Suyatno, S., & Hastuti, D. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 78–89.
- Stanley Lemeshow, David W. Hosmer, Janeile Klar, & Stephen K. Lwanga. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Geneva: World Health Organization.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran Jasa*.

- Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (edisi terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, S. (2012). *Pengantar Statistik untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widarjono, A. (2018). *Analisis Regresi Terapan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Widodo, B. (2021). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 6(1), 21–30.
- Widodo, S. (2021). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata daerah. *Jurnal Pariwisata*, 9(1), 23–30.
- Yoeti, O. A. (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.