MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (SURVEY PADA WISATA SANGHYANG KENIT DI KABUPATEN BANDUNG BARAT)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TOURISM FACILITIES ON VISITOR SATISFACTION (SURVEY AT SANGHYANG KENIT TOURISM DESTINATION IN WEST BANDUNG REGENCY)

Amey Triliandini[1], Hendar Rubedo[2]
[1,2] Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Indonesia
Email Korespondensi: triliandiniamey@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is an essential element in the service sector that is widely implemented by tourism managers to fulfil visitors' desires and expectations. In practice, however, implementation still faces constraints related to the physical condition of supporting facilities and the responsiveness of field officers, so that the magnitude of their influence on visitor satisfaction has not been established empirically. This study therefore aims to analyse the influence of service quality and tourism facilities on visitor satisfaction at Sanghyang Kenit Tourism Destination in West Bandung Regency. A quantitative approach with descriptive and verificative methods was employed. Data were collected through a questionnaire distributed via Google Forms and measured using a Likert scale. The population consisted of 45,100 visitors who visited Sanghyang Kenit during 2025. The sample size was determined using the Cochran formula with a 10% margin of error, yielding 96 respondents selected through purposive sampling. Data were tested for validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and autocorrelation, followed by correlation analysis, multiple linear regression, coefficient of determination, and hypothesis testing (t-test and F-test) using SPSS version 25. The results show that service quality and tourism facilities each have a positive and significant partial effect on visitor satisfaction, and simultaneously explain 61.2% of the variance in visitor satisfaction (R^2 = 0.612), while the remaining 38.8% is explained by other factors outside the model. Tourism facilities were found to have a more dominant influence than service quality. These findings indicate that improving both service quality and physical facilities is essential for enhancing visitor satisfaction at nature-based tourism destinations.

Keywords: *Service Quality, Tourism Facilities, Visitor Satisfaction*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam sektor jasa yang banyak diterapkan oleh pengelola pariwisata dalam memenuhi keinginan dan harapan pengunjung. Namun, penerapannya masih menghadapi kendala terkait kondisi kelayakan

Article history
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

sarana fisik pendukung dan kualitas tanggung jawab petugas yang belum sepenuhnya maksimal, sehingga besaran pengaruh keduanya terhadap kepuasan pengunjung belum diketahui secara empiris. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Sanghyang Kenit di Kabupaten Bandung Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis Google Form dengan skala Likert. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Wisata Sanghyang Kenit tahun 2025 yang berjumlah 45.100 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Cochran dengan margin of error 10%, sehingga diperoleh 96 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Pengujian data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji korelasi, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung, serta secara simultan mampu menjelaskan 61,2% variasi kepuasan pengunjung (R^2 = 0,612), sedangkan sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Fasilitas wisata terbukti memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sekaligus fasilitas fisik guna meningkatkan kepuasan pengunjung pada destinasi wisata berbasis alam.
Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata, Kepuasan Pengunjung

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan pembangunan wilayah. Pascapandemi, aktivitas pariwisata global kembali mengalami peningkatan, khususnya pada wisata berbasis alam yang menawarkan pengalaman autentik dan suasana terbuka. Kondisi ini menuntut setiap destinasi wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna menciptakan kepuasan pengunjung, mengingat wisatawan modern tidak hanya mempertimbangkan daya tarik destinasi, tetapi juga kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan, dan pengalaman wisata secara keseluruhan.

Di Indonesia, sektor pariwisata juga menunjukkan tren pertumbuhan positif pascapandemi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2025 mencapai lebih dari 1,41 juta kunjungan, dengan pola kunjungan yang berfluktuasi dan mencapai puncak pada bulan Agustus. Adapun perjalanan wisatawan nusantara pada tahun yang sama menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Barat menempati posisi kedua tertinggi secara nasional dengan 18,52 juta perjalanan, menegaskan potensi besar Jawa Barat sebagai destinasi wisata domestik.

Salah satu destinasi wisata alam di Jawa Barat yang cukup diminati adalah Wisata Sanghyang Kenit yang terletak di Kabupaten Bandung Barat. Data kunjungan wisatawan pada tahun 2025 menunjukkan fluktuasi antara 3.200 hingga 4.500 pengunjung per bulan, dengan puncak kunjungan pada bulan Desember. Fluktuasi ini tidak hanya dipengaruhi oleh musim

liburan, tetapi juga oleh pengalaman yang diterima wisatawan selama kunjungan, yang salah satunya dibentuk oleh kualitas pelayanan petugas dan kelengkapan fasilitas pendukung.
Kepuasan pengunjung merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan suatu destinasi wisata, yang muncul ketika pengalaman yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan pengunjung. Fenomena yang teridentifikasi pada Wisata Sanghyang Kenit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek daya tanggap terhadap keluhan pengunjung, dan fasilitas wisata yang tersedia masih belum sepenuhnya memadai dari segi kelengkapan maupun kebersihan, sehingga tingkat kepuasan pengunjung belum optimal.

Penelitian-penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berperan penting dalam membentuk kepuasan pengunjung pada berbagai destinasi wisata, namun besaran pengaruh kedua variabel tersebut secara empiris pada Wisata Sanghyang Kenit belum pernah diteliti sebelumnya. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan pendekatan kuantitatif deskriptif-verifikatif secara spesifik pada destinasi wisata alam Sanghyang Kenit dengan mengukur secara serentak pengaruh parsial dan simultan kualitas pelayanan serta fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan pengunjung, serta menguji besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Sanghyang Kenit di Kabupaten Bandung Barat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur hubungan dan pengaruh antar variabel secara objektif melalui data numerik yang dianalisis dengan teknik statistik. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan pengunjung pada Wisata Sanghyang Kenit, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung, baik secara parsial maupun simultan, berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan.

Subjek penelitian adalah pengunjung yang datang ke Wisata Sanghyang Kenit, sedangkan objek penelitian meliputi tiga variabel utama, yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas wisata (X2), dan kepuasan pengunjung (Y). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku metodologi penelitian, jurnal ilmiah, serta data resmi Badan Pusat Statistik.

Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Wisata Sanghyang Kenit selama tahun 2025 yang berjumlah 45.100 pengunjung. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Cochran dengan tingkat kepercayaan 95% (Z = 1,96) dan margin of error 10%, yang menghasilkan n0 sebesar 96,04. Karena jumlah populasi diketahui, dilakukan koreksi populasi terbatas sehingga diperoleh sampel akhir sebanyak 96 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu pengunjung yang pernah berwisata ke Sanghyang Kenit dan bersedia mengisi kuesioner sesuai pengalaman yang dirasakan.

Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert 1–5 dengan 13 item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), 10 item pernyataan untuk variabel fasilitas wisata (kelengkapan, kondisi, aksesibilitas, dan kenyamanan fasilitas), serta 7 item pernyataan untuk variabel kepuasan pengunjung (kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan). Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dengan membandingkan r hitung terhadap r tabel (0,201 pada n = 96, df = 94, α = 0,05) dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden terhadap masing-masing variabel berdasarkan kategori interpretasi skor (Sugiyono, 2023), serta analisis verifikatif yang mencakup uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), analisis korelasi, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), serta uji hipotesis melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) pada taraf signifikansi 5%. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

HASIL DAN DISKUSI

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel sebesar 0,201 (n = 96, df = 94, α = 0,05). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada ketiga variabel penelitian dinyatakan valid, dengan nilai r hitung berkisar antara 0,608–0,750 untuk variabel kualitas pelayanan, 0,635–0,805 untuk variabel fasilitas wisata, dan 0,669–0,789 untuk variabel kepuasan pengunjung. Hasil uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha disajikan pada Tabel 1.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,917	Reliabel
Fasilitas Wisata (X2)	0,901	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,861	Reliabel

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas (Sumber: Data primer diolah, 2026)

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian berada pada kategori "cukup baik". Variabel kualitas pelayanan memperoleh skor rata-rata 2,90 dengan interpretasi skor 58,0%, dengan capaian tertinggi pada indikator pengetahuan petugas mengenai objek wisata (X1.10, mean 3,11) dan capaian terendah pada indikator daya tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung (X1.7, mean 2,70). Variabel fasilitas wisata memperoleh interpretasi skor 57,8%, dengan capaian tertinggi pada indikator keamanan fasilitas (X2.10) dan capaian terendah pada indikator kelengkapan/kebersihan fasilitas penunjang utama, yaitu toilet (X2.1, mean 2,75). Variabel kepuasan pengunjung memperoleh interpretasi skor 61,6%, dengan capaian tertinggi pada indikator kesediaan merekomendasikan (Y7) dan capaian terendah pada indikator minat berkunjung kembali (Y4).

Analisis Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan Y = 3,896 + 0,204X1 + 0,345X2. Nilai konstanta sebesar 3,896 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan fasilitas wisata bernilai nol, maka kepuasan pengunjung diperkirakan sebesar 3,896. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,204 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,204, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien regresi fasilitas wisata sebesar 0,345 menunjukkan pengaruh yang lebih besar, yaitu setiap peningkatan satu satuan fasilitas wisata akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,345.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,612, yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara simultan mampu menjelaskan 61,2% variasi kepuasan pengunjung, sedangkan 38,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti harga, lokasi/aksesibilitas, dan promosi.

Uji Hipotesis

Uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dibuktikan dengan nilai t hitung 3,095 > t tabel 1,986 dan signifikansi 0,003 < 0,05, sehingga H01 ditolak dan Ha1 diterima. Fasilitas wisata juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai t hitung 4,346 > t tabel 1,986 dan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H02 ditolak dan Ha2 diterima. Nilai t hitung dan koefisien Beta fasilitas wisata yang lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa fasilitas wisata merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung.

Uji simultan (uji F) menghasilkan nilai F hitung sebesar 73,219, lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,09 (df1 = 2, df2 = 93), dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Sanghyang Kenit, sehingga H03 ditolak dan Ha3 diterima. Ringkasan hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 2.

Hipotesis	Nilai Uji	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan (parsial)	t = 3,095	0,003	Signifikan
Fasilitas Wisata → Kepuasan (parsial)	t = 4,346	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan & Fasilitas → Kepuasan (simultan)	F = 73,219	0,000	Signifikan

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis (Sumber: Data primer diolah SPSS 25, 2026)

Pembahasan

Temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung sejalan dengan konsep bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam sektor jasa yang secara langsung membentuk persepsi dan kepuasan konsumen (Parasuraman & Zeithaml, 2021). Meski demikian, skor deskriptif kualitas pelayanan yang berada pada kategori “cukup baik” dengan capaian terendah pada aspek daya tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang perbaikan pada sisi kesigapan dan responsivitas petugas lapangan.

Fasilitas wisata terbukti menjadi variabel dengan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung dibandingkan kualitas pelayanan, yang mengindikasikan bahwa aspek fisik seperti kebersihan, kondisi, dan kenyamanan fasilitas penunjang memiliki peran yang sangat menentukan bagi wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata alam. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pengunjung pada destinasi wisata (Aprilia, Mursidi, & Robbie, 2025; Arevin, 2024).

Kontribusi simultan kedua variabel sebesar 61,2% menunjukkan bahwa model penelitian ini cukup kuat dalam menjelaskan kepuasan pengunjung, meskipun 38,8% variasi lainnya masih dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti harga tiket masuk, aksesibilitas lokasi, dan efektivitas promosi digital pariwisata, yang perlu menjadi perhatian dalam penelitian selanjutnya. Secara praktis, temuan ini mengindikasikan bahwa pengelola Wisata Sanghyang Kenit perlu mengintegrasikan program peningkatan kualitas pelayanan petugas dan pemeliharaan/peremajaan fasilitas fisik secara beriringan, mengingat kuatnya korelasi antara kedua variabel tersebut (r = 0,810), agar kepuasan pengunjung dapat ditingkatkan secara lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Sanghyang Kenit (t hitung 3,095 > t tabel 1,986; sig. 0,003; koefisien regresi 0,204). Fasilitas

wisata juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung (t hitung 4,346 > t tabel 1,986; sig. 0,000; koefisien regresi 0,345), dan merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (F hitung 73,219 > F tabel 3,09; sig. 0,000) dengan kontribusi sebesar 61,2%, sedangkan 38,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Hasil penelitian ini merekomendasikan agar pengelola Wisata Sanghyang Kenit meningkatkan pelatihan pelayanan prima bagi petugas lapangan, khususnya pada aspek daya tanggap terhadap keluhan pengunjung, serta melakukan pemeliharaan dan peremajaan fasilitas fisik secara berkala, khususnya fasilitas toilet dan sarana penunjang utama lainnya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti harga, aksesibilitas, dan promosi digital, memperluas cakupan sampel penelitian, serta mengombinasikan pendekatan kuantitatif dengan wawancara mendalam guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengunjung pada destinasi wisata berbasis alam.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, dosen pembimbing, serta pengelola dan pengunjung Wisata Sanghyang Kenit di Kabupaten Bandung Barat yang telah memberikan izin dan berpartisipasi dalam proses pengumpulan data penelitian ini.

Referensi

Badan Pusat Statistik. (2025). Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara per bulan tahun 2025. https://www.bps.go.id

Badan Pusat Statistik. (2025). Jumlah perjalanan wisatawan nusantara per provinsi tahun 2025. https://www.bps.go.id

Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (16th ed.). Prentice Hall.

Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2021). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Aprilia, E., Mursidi, & Robbie, R. I. (2025). The influence of service quality and tourism facilities on visitor satisfaction. Jamanika, 4(4), 215–226.

Arevin, A. T. (2024). The effect of tourism facilities and service quality on return intention through visitor satisfaction. Research Horizon, 4(2), 85–98.

Sarwono, J. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif menggunakan SPSS. Salemba Empat.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.