

## Analisis Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes

Eki Rizdiyanti<sup>1</sup> Hendri Sucipto<sup>2</sup> Nur Aisyah<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email : [eki.rizdiyanti.14@gmail.com](mailto:eki.rizdiyanti.14@gmail.com)<sup>1</sup> [hendrisucipto313@gmail.com](mailto:hendrisucipto313@gmail.com)<sup>2</sup> [aish31398@gmail.com](mailto:aish31398@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga tiket, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan cara melakukan observasi dan membagikan kuesioner secara langsung maupun online kepada pengunjung Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes. Data tersebut selanjutnya akan diolah dengan menggunakan aplikasi analisis data statistik atau diolah dengan SPSS 22. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel harga tiket, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan hal ini dilihat dari hasil uji F yaitu sebesar 15.548 dengan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Dalam uji t pada variabel harga tiket berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar  $t_{hitung} 2.690 > t_{tabel} 1.660$ . Variabel Fasilitas juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar  $t_{hitung} 3.546 > t_{tabel} 1.660$ . Dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar  $t_{hitung} 3.363 > t_{tabel} 1.660$ .

**Kata Kunci :** Harga Tiket, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.

### Abstract

*This study aims to determine the effect of ticket prices, facilities and service quality on customer satisfaction. The method used in data collection is by observing and distributing questionnaires directly or online to visitors to the Pandansari Mangrove Forest Tourism Village, Brebes. The data will then be processed using statistical data analysis applications or processed with SPSS 22. The results of this study state that the ticket price, facilities and service quality variables have a significant effect on the customer satisfaction variable, this can be seen from the results of the F test, which is 15,548 with a probability value of  $0.000 < 0.05$ . In the t-test, the ticket price variable has a significant effect on customer satisfaction, which is equal to  $t_{count} 2,690 > t_{table} 1,660$ . Facility variable also has a significant effect on customer satisfaction, namely  $t_{count} 3,546 > t_{table} 1,660$ . And the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction at  $t_{count} 3.363 > t_{table} 1.660$ .*

**Keywords :** Ticket Prices, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction.



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu sumber pendapatan negara yang paling penting. Pariwisata di Indonesia berpotensi menjadi mesin penggerak perekonomian nasional yang akan mendorong pertumbuhan ekonomi dimasa depan. Hal ini diwujudkan dengan adanya penyediaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan dan standar hidup, serta stimulasi sektor produktif lainnya (Bellani & Siswhara, 2016). Dibandingkan penggunaan sektor ekonomi lainnya, pariwisata menunjukkan perkembangan yang stabil dan menunjukkan tren yang lebih tinggi dari tahun ke tahun (Yoeti, 2006:11 dalam Sulistiyana, Hamid, & Azizah. 2015:2).

Berlakunya UU No. 32 Tahun 2004 mengenai otonomi daerah menjadi harapan dan tantangan tersendiri bagi Pemerintah Daerah Otonom, lantaran dengan dilaksanakannya

otonomi daerah maka pengembangan dan pembangunan objek wisata merupakan salah satu tugas pemerintah daerah. Setiap daerah otonom harus sanggup menggali asal-asal keuangan sendiri untuk menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam rangka menaikkan kesejahteraan daerahnya, sebagai akibatnya banyak daerah otonom di Indonesia yang mulai membuat sector pariwisata menjadi sumber PAD. Hal ini perlu didukung potensi alam dan seni budaya yang dimiliki, seperti halnya pariwisata yang ada di Brebes salah satunya yaitu Objek Wisata Hutan Mangrove Pandansari yang terletak di Dukuh Pandansari, Desa Kaliwlingi, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah.

Daerah Brebes merupakan salah satu daerah perbatasan antara Jawa Tengah dan Jawa Barat, sehingga perlu memanfaatkan potensi daerah tersebut. Hutan Mangrove Sari atau Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari merupakan salah satu daya tarik Kabupaten Brebes. Pada awal kemunculan Hutan Mangrove Sari atau Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari yaitu erosi yang terus menggerogoti pantai utara Brebes sejak tahun 1985 hingga saat ini begitu besar sehingga tidak dapat ditanggulangi secara tuntas. Berawal dari kekhawatiran akan hilangnya peradaban pesisir dampak naiknya permukaan air laut sebagai pengaruh perubahan iklim membuat beberapa tokoh rakyat bangkit dan menyadarkan untuk segera melakukan sebuah tindakan beserta untuk berkarya melakukan hal positif. Dari awalnya membendung laju pengikisan yaitu melakukan penanaman mangrove sepanjang 1,8 km dengan luasan 220 Ha akhirnya timbul gagasan untuk daerah perlindungan dan menciptakan eko wisata mangrove.

Upaya penanaman selama 10 tahun dimulai pada tahun 2005 memberikan inspirasi untuk membuat Dewi Mangrove Sari. Berkat dukungan banyak pihak itu dikukuhkan sebagai kawasan desa wisata oleh Kantor Pariwisata Kabupaten Brebes pada 6 April 2016. Selanjutnya pada tanggal 30 April 2016 dibentuk Dinas Kependudukan dan Pariwisata Kabupaten Brebes menjadi desa wisata. Konsep pembangunan Desa Wisata Mangrove merupakan pelestarian lingkungan yang lebih berkemajuan, sehingga akibatnya wisata edukasi dan wisata alam serta tradisi warga lokal sebagai semangat yang mendorong menuju kesejahteraan dan peningkatan ekonomi warga.

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung Pertahun**

TAHUN	2017	2018	2019	2020	2021
JUMLAH	209.073	198.735	132.936	52.784	25.594

### Harga Tiket

Harga menurut Kotler dan Armstrong (2013:151), "sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah menurut nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat lantaran mempunyai atau memakai produk atau jasa tersebut. Adapun biaya yang akan dikeluarkan untuk masuk Objek Wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes yaitu hari senin – jumat pengunjung dikenakan biaya tiket masuk sebanyak Rp. 20.000,- dan sabtu – minggu atau hasil libur dan tanggan merah nasional dikenakan biaya tiket masuk sebanyak Rp. 25.000,-. Sementara biaya tiket masuk untuk anak-anak usia dibawah 10 tahun dikenakan biaya sebanyak Rp. 10.000,-.

### Fasilitas

Fasilitas adalah penyedia peralatan fisik untuk memudahkan aktivitas pelanggan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Sulistiyana, 2015). Dan dimana pelanggan menikmati dan berpartisipasi pada kegiatan tersebut (Dede Apriyadi, 2017:71). Sementara fasilitas yang

diberikan Objek Wisata Hutan Mangrove Pandansari yaitu 7 perahu viber, 3 kano, 18 homestay, 14 warung makan, 1 toko cinderamata, 1 balai pertemuan, 3 peta & tanda informasi, 3 toilet umum, 1 area parkir roda dua, 1 area parkir roda empat, 100 tempat sampah, 3 jaringan telekomunikasi, jaringan listrik, 1 informasi center, 6 masjid atau musolah.

### Kualitas Pelayanan

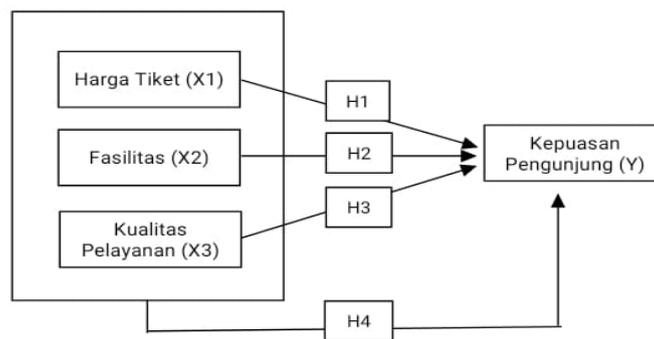
Menurut Sanjaya dan Klemenz (2016:104), kualitas layanan merupakan fondasi dari perusahaan jasa, inti dari produk yang dijual adalah kinerja (kualitas), dan kinerja adalah apa yang dibeli oleh pemasaran jasa. Dalam buku Etta dan Sopiha (2013:99), merumuskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu syarat dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Serta pelayanan yang disajikan oleh pihak Objek Wisata Hutan Mangrove Pandansari sangatlah ramah dan baik dengan para pengunjung yang datang berwisata. Yaitu dengan cara berpenampilan menarik, menciptakan komunikasi yang baik, melayani pengunjung dengan ramah dan senyuman serta membantu menyelesaikan kesulitan pengunjung.

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Oliver (2019) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan, menjadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan tidak sesuai maka pelanggan akan merasa kecewa. Menurut Kotler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes. Penelitian menggunakan jenis data kuantitatif karena data yang disajikan bersangkutan dengan angka atau scoring. Penggunaan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan penyebaran kuesioner terhadap pengunjung. Data-data tersebut kemudian dianalisis serta diolah kedalam bentuk analisis data statistic atau dikenal juga dengan SPSS 22. Uji hipotesis menunjukkan hubungan antar variabel yang digunakan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.



Gambar 1 : Kerangka Berpikir

Keterangan :

- X1 : Harga Tiket
- X2 : Fasilitas
- X3 : Kualitas Pelayanan
- Y : Kepuasan

Hipotesis :

H1: Harga Tiket diduga terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari.

H2: Fasilitas diduga terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari.

H3: Kualitas Pelayanan diduga terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari.

H4: Harga Tiket, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan diduga terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari.

### Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek/subyek dengan sifat dan karakteristik tertentu. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung pada Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes yaitu jumlah pengunjung ditahun 2021 sebanyak 25.594 pengunjung.

### Sampel

Karena populasinya yang begitu besar, peneliti mengumpulkan sampel-sampel kecil untuk memudahkan pengumpulan data dan pengolahan data penelitian. Arikunto S. (2016) mengemukakan pendapatnya tentang sampel penelitian apabila subjek yang diteliti kurang dari 100, maka sampel yang diambil semuanya sehingga penelitiannya menjadi penelitian populasi. Sedangkan jika subjek penelitian lebih dari 100, maka kriteria pengambilannya antara 10% - 15% atau 20% - 25%. Dari pendapat tersebut penelitian ini menggunakan kriteria 10% dalam sampelnya.

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{25.594}{1 + 25.594 (10\%)^2}$$
$$n = 99,61$$
$$= 100$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil dari penelitian ini sebesar 99,61. Namun jumlah tersebut diperlukan pembulatan hasil nilai perhitungan menjadi 100 responden.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Instrumen

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui keabsahan atau kevalidan pada suatu instrument penelitian. Sebuah instrument dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada instrument atau kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Kuesioner dikatakan valid apabila r hitung dari t tabel 0,196 pada signifikansi 5%.

## Harga Tiket

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Harga Tiket**

Nomor item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,715	0,196	Valid
2	0,796	0,196	Valid
3	0,855	0,196	Valid
4	0,797	0,196	Valid
5	0,825	0,196	Valid
6	0,773	0,196	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Dari data diatas bahwa 6 pertanyaan dalam variabel (X1) memiliki r hitung  $> 0,196$  yang menunjukkan bahwa semua pertanyaan valid sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian variabel harga tiket (X1).

## Fasilitas

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas**

Nomor item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,715	0,196	Valid
2	0,796	0,196	Valid
3	0,855	0,196	Valid
4	0,797	0,196	Valid
5	0,825	0,196	Valid
6	0,773	0,196	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Dari data diatas bahwa 6 pertanyaan dalam variabel (X2) memiliki r hitung  $> 0,196$  yang menunjukkan bahwa semua pertanyaan valid sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian fasilitas (X2).

## Kualitas Pelayanan

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Nomor item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,670	0,196	Valid
2	0,719	0,196	Valid
3	0,792	0,196	Valid
4	0,740	0,196	Valid
5	0,818	0,196	Valid
6	0,756	0,196	Valid
7	0,428	0,196	Valid
8	0,418	0,196	Valid
9	0,614	0,196	Valid
10	0,738	0,196	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Dari data diatas bahwa 10 pertanyaan dalam variabel (X3) memiliki r hitung  $> 0,196$  yang menunjukkan bahwa semua pertanyaan valid sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian kualitas pelayanan (X3).

## Kepuasan Pelanggan

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Nomor item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,422	0,196	Valid
2	0,539	0,196	Valid
3	0,696	0,196	Valid
4	0,756	0,196	Valid
5	0,696	0,196	Valid
6	0,781	0,196	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dari data diatas bahwa 6 pertanyaan dalam variabel (Y) memiliki r hitung  $> 0,196$  yang menunjukkan bahwa semua perntanyaan valid sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian kepuasan pelanggan (Y).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menentukan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat dipakai lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Teknik yang dipakai untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah 622, 869, 696 Cronbach's Alpha dengan cara membandingkan nilai Alpha dengan standarnya. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki Cronbach's Alpha  $> 0,60$ .

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Nomor	Variabel	Nilai Cronbach's	Batas	Keterangan
1	X1	0,797	0,6	Reliabel
2	X2	0,774	0,6	Reliabel
3	X3	0,764	0,6	Reliabel
4	Y	0,758	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Dari data diatas diketahui bahwa nilai Cronbach's dari masing-masing variabel  $> 0,60$  sehingga semua item pertanyaan yang disajikan sudah reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas data berguna untuk menguji apakah pada model regresi variabel residual memiliki distribusi normal. Menurut (Ghozali, 2016) untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Dapat dilakukan menggunakan teknik uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorof Smirnov. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikan variabel, jika signifikan lebih besar dari alpha 5% (0,05) maka menandakan distribusi normal.

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.33059108
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.074
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.838
Asymp. Sig. (2-tailed)		.484

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Out put SPSS 22, 2022

Pada tabel diatas yaitu *out put SPSS* dapat dilihat bahwa uji normalitas dengan *Kolmogorof-Smirnov* memiliki nilai *Probability sig (2-tailed)* dengan *Asymp.sig* sebesar 0,484. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah terdistribusi dengan normal atau berdistribusi normal.

### Uji Multikolineritas

Ghazali (2018;107) menyatakan bahwa uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar satu atau semua variabel bebas (independen). Jika nilai *VIF* tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak lebih bdari 0,1 maka dapat diketahui bahwa tidak terjadi multikolineritas antar variabel bebas.

**Tabel 8. Hasil Uji Multikolineritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Harga Tiket	.629	1.591
	Fasilitas	.544	1.838
	Kualitas Pelayanan	.566	1.766

Sumber : Out put SPSS 22 diolah, 2022

Berdasarkan *out put SPSS* dapat diketahui bahwa uji multikolineritas pada bagian *Collinearity Statistics* terlihat untuk ketiga variabel independen memiliki angka *Tolerance* sebesar 0,629, 0,544 dan 0,566 lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai *VIF* sebesar 1.591, 1.838 dan 1.766 lebih kecil dari 10. Dengan demikian hasil tersebut tidak melebihi batas nilai *Tolerance* dan nilai *VIF*. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dihasilkan tidak ada masalah multikolineritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Sunyoto (2016; 90) menjelaskan uji heteroskedastisitas sebagai berikut “dalam persamaan regresi berganda perlu juga menguji mengenai sama atau tidak varian dari residual

dari observasi yang satu dengan observasi yang lain”. Penelitian ini menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi digunakan analisis dengan uji gletser. Kriteria untuk pengambilan keputusan adalah signifikan variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.284	1.956		5.768	.000
	Harga Tiket	.212	.079	.284	2.690	.000
	Fasilitas	.376	.106	.402	3.546	.001
	Kualitas Pelayanan	.220	.065	.374	3.362	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Out put SPSS 22, 2022

Dari *out pu SPSS* tersebut bisa dilihat dari nilai sig dari ketiga variabel yaitu sebesar 0,000, 0,001 dan 0,001. Dimana nilai sig tersebut tidak melebihi atau < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan model regresi uji heteroskedastisitas ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

## Uji Hipotesis

### Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2016:192) analisis regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2,....Xn) dengan variabel dependen (Y).

**Tabel 10. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.284	1.956		5.768	.000
	Harga Tiket	.212	.079	.284	2.690	.000
	Fasilitas	.376	.106	.402	3.546	.001
	Kualitas Pelayanan	.220	.065	.374	3.362	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Out put SPSS 22, 2022

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:  $Y = 11.284 + 0,212 + 0,376 + 0,220$ . Dari hasil analisis regresi diatas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal lain, yaitu:

1. Nilai konstanta sebesar 11.284 angka tersebut menunjukkan bahwa jika harga tiket (X1), fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) nilainya 0 maka nilai kepuasan pelanggan (Y) adalah 11.284.
2. Variabel harga tiket (X1) memiliki nilai koefisien regresi yaitu sebesar 0,212. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif Aspek Keuangan terhadap kinerja keuangan. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan aspek keuangan sebesar 1% maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,212 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

- Variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,376. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif kompetensi harga tiket terhadap fasilitas. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan ukuran kompetensi fasilitas sebesar 1% maka fasilitas akan mengalami kenaikan sebesar 0,376 dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.
- Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,220. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif kompetensi harga tiket terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan ukuran kompetensi kualitas pelayanan sebesar 1% maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,220 dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.

### Uji t (Parsial)

Ghozali (2018; 88) uji t dipakai untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial.

**Tabel 11. Hasil Uji t (Parsial)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.284	1.956		5.768	.000
	Harga Tiket	.212	.079	.284	2.690	.000
	Fasilitas	.376	.106	.402	3.546	.001
	Kualitas Pelayanan	.220	.065	.374	3.362	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Out put SPSS 22, 2022

- Nilai signifikan  $t_{X_1} = 0,000$ . Maka nilai signifikan  $t_{X_1}$  lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya produk secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kesimpulannya bahwa hipotesis pertama diterima.
- Nilai signifikan  $t_{X_1} = 0,001$ . Maka nilai signifikan  $t_{X_1}$  lebih kecil dari 0,05 atau  $0,001 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya produk secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kesimpulannya bahwa hipotesis kedua diterima.
- Nilai signifikan  $t_{X_1} = 0,001$ . Maka nilai signifikan  $t_{X_1}$  lebih kecil dari 0,05 atau  $0,001 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya produk secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kesimpulannya bahwa hipotesis ketiga diterima.

Pada t tabel dapat dilihat nilai t tabel sebesar 1,660 dan pada t hitung sebesar harga tiket = 2.690, fasilitas = 3.546 dan kualitas pelayanan = 3.362. Dimana nilai t hitung > t tabel yaitu 2.690, 3.546, 3.362 > 1.660 dan dapat disimpulkan bahwa hasil uji t dapat dikatakan valid.

### Uji F (Simultan)

Uji analisis regresi berganda pada uji F (simultan) ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas secara bersama-sama dengan satu variabel terikat.

Tabel 12. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	261.266	3	87.089	15.548	.000 <sup>b</sup>
	Residual	537.734	96	5.601		
	Total	799.000	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Out put SPSS 22, 2022

Berdasarkan dari hasil pengujian *out put SPSS* diperoleh nilai signifikan F sebesar 0,000. Adapun kriteria pengujian menentukan bahwa jika nilai probabilitas (Sig) < 0,05, maka hipotesis diterima. Dengan demikian nilai 0,000 < 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa variabel independen harga tiket, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan (bersamaan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan . Kesimpulannya bahwa hipotesis diterima. Pada F tabel dapat dilihat nilai F tabel sebesar 2,699 dan pada F hitung sebesar 15.548. Dimana nilai F hitung > F tabel yaitu 15.548 > 2,699 dan dapat disimpulkan bahwa hasil uji F dapat dikatakan valid.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Harga tiket berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu pada uji t sebesar  $t_{hitung} 2.690 > t_{tabel} 1.660$  . Harga tiket pada objek wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jika harga tiket tersebut memiliki nilai ekonomis yang cukup terjangkau. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu pada uji t sebesar  $t_{hitung} 3.546 > t_{tabel} 1.660$ . Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh pengelola objek wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimana alat-alat fisik yang disediakan terjaga kebersihannya serta masih berfungsi dengan normal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu pada uji t sebesar  $t_{hitung} 3.363 > t_{tabel} 1.660$ . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mampu menangkap dan melihat apakah suatu layanan jasa mampu melayani konsumen dengan baik atau tidak. Dengan demikian karyawan objek wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes harus selalu memperhatikan cara nya melayani konsumen, caranya berpakaian dan sigap melayani konsumen jika ada kesulitan. Harga tiket, fasilitas, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu dilihat pada uji F yaitu sebesar 15.548 dengan nilai probabilitas 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang memiliki rasa puas dipengaruhi oleh rasa senang saat berkunjung dan berwisata ke objek Wisata Hutan Mangrove Pandansari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, S. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. *Vol. 2 No. 01 Juni 2017*, 1-12.
- Bety Noftaruli, E. W. (2021). Pengaruh Harga Tiket Masuk Dan Publisitas Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Di Tjong A Fie Mansion . *Jurnal Studi Manajemen Vol. 3, No. 2, pp. 22-30, Mei 2021*, 1-9.

- Darojat, I. (2021). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Citra Raya Water World). *Dynamic Management Journal Vol. 5 No. 1* , 23-37.
- Estu Handayani, M. D. (2017). Pengaruh Promosi Wisata Bahari Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Pelabuhan Muncar Banyuwangi . *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil Volume 7, Nomor 2, Oktober 2017*, 151-160.
- Fairuz Zabady Zainal Abidin Putera, F. S. (2016). Perbandingan Prediksi Financial Distress Dengan Menggunakan Model Altman, Springate Dan Ohlson. *Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, Nomor 3, Oktober 2016*, 217-229.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.4, No.1 Februari 2019: 37 - 44*, 37-44.
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan . *Jurnal Penelitian Manajemen Volume 1, Nomor 2, Oktober 2019 Hal 144-156*, 144-156.
- Meyta Salsa Hardina, E. S. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung Wisata Taman Sari di Yogyakarta. *CAKRAWANGSA BISNIS Vol. 2, No.1 (2021): April |85-100*, 85-100.
- Pebryani Lestari, A. Y. (2020). Analisis Faktor Penentu Minat Berkunjung Kembali Pada Destinasi Wisata Taman Limo Jatiwangi Bekasi . *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT) Volume 11 Nomor 2, November 2020*, 180-193.
- Putri Ratnasari, I. M. (2019). Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas Wisata, Dan Kualitas Jasa Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Grand Maerokoco Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi No. 47 / Th. XXVI / Oktober 2019*, 1-10.
- Rifki Wahyudi, I. Y. (2021). Pengaruh Promosi, Harga Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Air Manis Padang . *Jurnal Ilmiah Manajemen Volume 16, No.2, Oktober 2021: 193-210*, 193-210.
- Rosa Lesmana, W. H. (2019). Model Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Lokal Studi Kasus Pada Objek Wisata Kepulauan Seribu Jakarta . *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma), Vol.2, No.2 , Juli 2019*, 36-47.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Sukawati, (2018). “ Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Internet di Kota Makassar”. *Jurna Ilmiah Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, Vol. 1, No. 2*.
- Totok Adi Hermanto, T. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim . *Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 7 Nomor 1 2022*, 2-7.
- Wardhana, G. W. (2021). Faktor Anteseden Kepuasan Pengunjung Wisata Puro Mangkunegaran, Surakarta . *JSHP VOL. 5, NO. 2, April 2021* , 1-10.
- Winata, S. R. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pantai Bali Lestari. *Jurnal Studi Manajemen Vo. 3, No. 1, Jan 2020*, 1-8.
- Yofina Mulyati, M. A. (2018). Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Destinasi Wisata Pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Kasus Pada Wisatawan Domestik) . *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 6 No. 2, December 2018*, 191-200, 191-200.