

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah sebuah industri yang didukung dengan fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat setempat, pengusaha, dan pemerintah. Wisata adalah perjalanan yang dilakukan individu atau kelompok dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, mendapatkan hiburan, pengembangan pribadi, mempelajari daya tarik wisata, dan menikmati kekhasan tempat yang dikunjunginya dalam jangka waktu yang pendek. Kepariwisata adalah kegiatan jasa yang memanfaatkan kekayaan alam dan lingkungan hidup yang khas, seperti hasil budaya, peninggalan sejarah, pemandangan yang indah dan iklim yang nyaman.

Jika mendapatkan pengelolaan yang baik dan benar, pembangunan pariwisata sebagai salah satu industri akan menciptakan kemakmuran melalui perkembangan transportasi, akomodasi dan komunikasi yang menciptakan peluang kerja yang relatif besar serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri-industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi secara ekonomis juga dipandang sebagai industri.

Di Indonesia sektor industri pariwisata sangat berkembang pesat, terdapat beberapa provinsi yang menawarkan industri pariwisata dari provinsi tersebut, salah satu provinsi yang menawarkan industri pariwisata ialah Sumatera Utara. Sumatera Utara adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terdiri atas 25 kabupaten, dan salah satu kabupaten yang ada di Sumatera Utara yang memiliki berbagai destinasi wisata ialah Kabupaten Samosir.

Kabupaten Samosir sebenarnya merupakan salah satu kawasan wisata yang sudah cukup lama dikenal oleh wisatawan mancanegara dan nusantara karena memiliki keindahan alam yang memukau dari Danau Toba dan juga

sejumlah situs budaya tradisional khas batak. Pesona alam yang ditawarkan menjadi alasan tersendiri bagi wisatawan mancanegara maupun nusantara untuk mengunjungi Kabupaten Samosir yang terletak ditengah Danau Toba.

Tabel 1.1

Data Jumlah kunjungan wisatawan Kabupaten Samosir

Tahun	Jumlahwisatawandomestik	Jumlahwisatawanmancanegara
2012	119.530	25.297
2013	124.117	25.662
2014	140.673	30.450
2015	137.664	34.248
2016	154.905	35.823
2017	222.288	55.771

Sumber : BPS Sumut

Dari data di atas dapat dilihat perkembangan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir yang terus meningkat, meskipun pada tahun 2015 mengalami penurunan jumlah kunjungan pada wisatawan domestik, akan tetapi jumlah di tahun selanjutnya mengalami kenaikan yang cukup tinggi sampai dengan tahun 2017 dengan jumlah kunjungan yang mengalami kenaikan yang cukup baik. Jumlahwisatawan mancanegara juga mengalami kenaikan dari tahun 2012 sampai dengan 2017, dilihat dari perkembangan kunjungan ini dapat dikatakan bahwa Kabupaten Samosir menjadi salah satu pilihan wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata.

Kabupaten Samosir memiliki berbagai macam destinasi wisata yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir. Kabupaten Samosir juga memiliki 9 kecamatan yang memiliki ragam wisata bagi wisatawan yang menarik untuk dikunjungi, diantaranya ada kecamatan

simanindo, harian, pangurusan, sianjur mulamula, ronggur nihuta, onan rungu, palipi, sitiotio dan nainggolan, di setiap kecamatan tentunya memiliki beberapa destinasi wisata yang bisa dikunjungi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Tomok merupakan salah satu destinasi wisata yang ada dikabupaten samosir kecamatan simanindo yang juga disebut sebagai daerah souvenir Kabupaten Samosir, di Tomok kita juga bisa belajar wisata sejarah serta belajar mengenal Budaya Batak Toba serta wisata religi yang didapat di destinasi wisata Tomok. Selain itu, di Tomok kita juga bisa mengunjungi Makan Raja Sidabutar, Objek wisata Sigale-gale, Museum batak Tomok. Tomok menjadi alasan tujuan wisata karena lokasi wisata tomok yang spesifik untuk dikunjungi wisatawan dan juga letak lokasi wisata Tomok ini adalah wisata yang pertama kali didapati ketika ingin berkunjung ke Kabupaten Samosir.

Kunjungan wisatawan pada destinasi Tomok ini tentunya memiliki kepuasan tersendiri bagi wisatawan, kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata adalah konsep multi dimensi yang terdiri dari banyak faktor yang saling terkait (Rai Utama, 2017,hal.203). Kepuasan yang diharapkan dapat menjadi alasan untuk melakukan kunjungan kembali. Kepuasan didefinisikan sebagai respon wisatawan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan wisatawan dengan harapan sebelumnya dan respon yang dirasakan setelah melakukan kunjungan wisata.

Faktor yang menentukan kepuasan wisatawan dapat dilihat dari beberapa faktor diantaranya ialah Transportasi, Akomodasi, Kebersihan, Keamanan dan Belanja. Transportasi yang ada di Kabupaten Samosir menggunakan semua jenis kendaraan darat maupun air karena menuju destinasi wisata yang ada di Kabupaten Samosir relatif bebas. Transportasi laut juga sangat mendukung kunjungan wisata karena di Tomok itu sendiri terdapat pelabuhan kapal.

Akomodasi yang menjadi komponen bagi industri pariwisata yang mendukung wisatawan dalam hal rekreasi wisata karena mencakup tempat peristirahatan, mandi ataupun makan serta kepuasan dari segi akomodasi ini juga mencakup mengenai jasa pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Adapun akomodasi yang terdapat di Kabupaten Samosir yaitu hotel, restoran, rumah makan, tempat parkir, toilet.

Kebersihan menjadi salah satu faktor kepuasan wisatawan, kebersihan menambah keindahan dalam objek wisata yang dikunjungi. Kebersihan tersebut juga memicu kenyamanan dalam berwisata. Namun, kebersihan ini tidak terlepas dari kesadaran wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata karena kebersihan di lokasi wisata di Kabupaten Samosir sudah mulai tidak terjaga, terlihat juga di tepi danau yang mulai ada sampah plastik yang membuat danau tampak kotor.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, keamanan didefinisikan sebagai suatu situasi yang terlindung dari bahaya (keamanan objektif), adanya perasaan (keamanan) subjektif dan bebas dari keragu-raguan. Keamanan yang diharapkan wisatawan akan membuat wisatawan merasa bebas menikmati keindahan alam yang ada di destinasi wisata Tomok. Adanya pos pelayanan, *tour guide*, diharapkan mampu menambah kepuasan wisatawan dalam hal keamanan.

Faktor penambah kepuasan wisatawan ialah Belanja. Belanja yang dimaksud adalah tempat perbelanjaan souvenir seperti baju, gelang, dan kiasan dari Kabupaten Samosir itu sendiri, yang dijadikan wisatawan sebagai buah tangan dari Kabupaten Samosir. Tempat pembelian souvenir ini menawarkan beberapa jenis produk yang menarik perhatian wisatawan, namun ada beberapa hal yang membuat wisatawan merasa kurang puas dilihat dari pelayanan yang ditawarkan oleh penjual souvenir.

Peluang yang dimiliki oleh sektor industri pariwisata dalam pembangunan sangat besar, sehingga perhatian dan komitmen serta kebijakan

dalam mewujudkan berbagai konservasi terhadap lingkungan maupun budaya dalam pengelolaan Pulau Samosir sebagai Kabupaten Pariwisata sangat dibutuhkan. Penjelasan pada latar belakang diatas mendorong dilakukannya penelitian dengan judul “**Analisis Transportasi, Akomodasi, Keamanan, Kebersihan, dan Belanja Pada Destinasi Wisata di Kabupaten Samosir**” untuk melihat tingkat kepuasan yang diharapkan wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata khususnya destinasi wisata Tomok.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang digunakan adalah :

1. Bagaimana Transportasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Wisata di Kabupaten Samosir ?
2. Bagaimana Akomodasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Wisata di Kabupaten Samosir?
3. Bagaimana Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Wisata di Kabupaten Samosir?
4. Bagaimana Kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Wisata di Kabupaten Samosir?
5. Bagaimana Belanja berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi wisata di Kabupaten Samosir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Transportasi terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Kabupaten Samosir.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Akomodasi terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Kabupaten Samosir.

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kebersihan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Kabupaten Samosir.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Kabupaten Samosir.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Belanja terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Kabupaten Samosir.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis
Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman.
2. Bagi Pihak Pengelola Destinasi Wisata di Kabupaten Samosir
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas setiap destinasi wisata agar jumlah pengunjung yang datang juga semakin meningkat dan memiliki rasa kepuasan bagi pengunjung yang datang.
3. Bagi Program Studi Manajemen
Sebagai bahan literatur perpustakaan dibidang penelitian khususnya untuk Program Studi Manajemen mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Wisata Kabupaten Samosir.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Sebagai referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian lain, yang ingin meneliti objek yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah fungsi organisasi dan serangkaian proses menciptakan, mengomunikasikan, dan menyampaikan nilai bagi para pelanggan, serta mengelola relasi pelanggan sedemikian rupa sehingga memberikan manfaat bagi organisasi dan para stakeholdernya (Fandy Tjiptono,2014:3)

Secara lebih formal, pemasaran (marketing) adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan, harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial. (Thamrin, 2017 :2)

2.1.2. Pemasaran Jasa

Menurut Gronroos dalam Kotler berpendapat “bahwa pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal, melainkan juga pemasaran internal yang interaktif. Pemasaran eksternal menggambarkan pekerjaan biasa untuk menyiapkan, menetapkan harga, mendistribusikan, dan mempromosikan jasa tersebut kepada konsumen. Pemasaran interaktif menggambarkan kemampuan karyawan dalam melayani klien. Klien menilai jasa bukan hanya berdasarkan mutu teknisnya, tetapi juga berdasarkan fungsi fungsional”.

Karena jasa mempunyai kualitas pengalaman dan kepercayaan yang tinggi, resiko dalam pembeliannya akan lebih banyak. Hal ini mengandung beberapa konsekuensi. Pertama, konsumen jasa umumnya mengandalkan cerita dari mulut ke mulut daripada iklan. Kedua, mereka sangat mengandalkan harga, petugas dan petunjuk fisik untuk menilai mutunya. Ketiga, mereka sangat setia pada penyedia jasa yang

memuaskan mereka. Perusahaan-perusahaan jasa menghadapi tiga tugas, yaitu meningkatkan diferensiasi persaingan, mutu jasa, dan produktivitas.

2.2 Pariwisata

Menurut Salah Wahab dalam Yoeti (1994, 116) Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri/diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap (Yunita : 2015)

Pariwisata merupakan konsep yang sangat multidimensional layaknya pengertian wisatawan. Tak bisa dihindari bahwa beberapa pengertian pariwisata dipakai oleh para praktisi dengan tujuan dan perspektif yang berbeda sesuai tujuan yang ingin dicapai. (I Gde Pitana, 2009:44)

Pariwisata juga dimaksudkan sebagai bagian dari perjalanan yang dapat meliputi perjalanan migrasi (perpindahan) sementara atau menetap, kegiatan rekreasi, tetapi dengan melibatkan jarak yang cukup jauh dari tempat tinggal yang tujuannya untuk menikmati dan memperkaya kehidupan lewat penambahan pengetahuan tentang tempat lain yang mengandung warisan budaya/sejarah, pemandangan alam yang indah atau mengenal adat kehidupan masyarakat lain.

2.3 Pemasaran Pariwisata

Pariwisata, sebagai salah satu produk pelayanan khusus, mencakup beberapa hal spesifik yang harus dipahami dengan baik jika suatu usaha pariwisata mau memaksimalkan potensinya untuk sukses. Hal ini juga berarti penyediaan layanan produk yang mempunyai karakteristik spesifik yang berbeda dengan produk umumnya yang bisa kita temui di pasaran. Pemasaran Pariwisata harus mampu menyediakan branding yang jelas dan

terkelola dengan baik atas produk pariwisata. Wujud dari produk pariwisata umumnya ada dalam bentuk calon konsumen.

Pemasaran pariwisata yang diungkapkan oleh Krippendorf (dalam Yoeti,2002:1) kebijakan yang dilakukan perusahaan yang bergerak pada bidang kepariwisataan dalam usaha swasta atau pemerintah lokal, regional, nasional dan internasional untuk mencapai kepuasan optimal atas kebutuhan-kebutuhan wisatawan (Virgilenna:2018)

Jadi dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa pemasaran pariwisata adalah ialah suatu usaha untuk memaksimalkan penyediaan layanan produk pariwisata dimana pemasaran tersebut mampu menarik minat para pengunjung dengan adanya layanan yang baik dan terkelola.

2.4 Kepuasan wisatawan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan,konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan,konsumen amat puas atau senang” (donni juni,2017:196)

Menurut Kotler *et al.*(1997), kepuasan pelanggan (wisatawan) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya. (Jurnal,Maryono,dkk.Analisis kepuasan wisatawan untuk manajemen pantai di wisata pantai tanjung bira, 2016)

Menurut Kivetz dan Simonson (2002) kepuasan konsumen bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. (Dr.Etta Mamang, 2013:182). Adapun indikator kepuasan wisatawan ialah pemandangan, akses/keterjangkauan, fasilitas yangtersedia, keamanan dan kenyamanan dan keanekaragaman objek (Aris, et.al : 2016).

a. Pemandangan

Wisata di Kabupaten Samosir memiliki Pemandangan yang menarik bagi wisatawan, dikarenakan di Kabupaten Samosir kebanyakan berhadapan langsung dengan alam yang membuat pemandangan semakin Indah ditambah dengan pemandangan bukit yang menambah pemandangan semakin menarik, selain itu pemandangan danau yang ketika dilihat dari atas bukit membuat wisatawan tidak bosan untuk terus menikmati perjalanan wisata.

b. Akses/ keterjangkauan

Akses/keterjangkauan, salah satu daya tarik wisata yang berkunjung ke Kabupaten Samosir khususnya Tomok mudah untuk diakses. Hal ini dikarenakan karena akses letak lokasi Tomok sangat strategis, mudah diakses baik menggunakan kendaraan roda dua, mobil ataupun angkutan umum darat dan laut. Wisatawan yang berkunjung seringkali menikmati perjalanan dengan menggunakan kendaraan roda dua apalagi masyarakat Sumatera Utara pada umumnya, dikarenakan jarak untuk menuju lokasi wisata tidak dan wisatawan bisa menikmati suasana perjalanan sampai ke lokasi wisata.

c. Fasilitas Yang Tersedia

Beberapa objek wisata juga menyediakan fasilitas yang membuat wisatawan merasa puas untuk melakukan kunjungan contohnya didukung oleh fasilitas hotel yang memadai serta fasilitas umum berupa tempat parkir dan toilet. Begitu juga fasilitas pendukung di sekitaran objek wisata yang menarik minat wisatawan seperti fasilitas permainan yang disediakan dikawasan danau maupun fasilitas yang disediakan di objek wisata lainnya.

d. Keamanan dan Kenyamanan

Keamanan dan kenyamanan merupakan hal yang sangat diinginkan oleh setiap wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir, di lokasi wisata Kabupaten Samosir sudah ada yang membuat rambu-rambu peringatan keamanan bagi wisatawan agar tetap berhati-hati dan juga bagi yang bermain disekitaran pantai dan juga wisatawan

aman dari penipuan, kekerasan baik dari pengelola objek wisata maupun pengunjung lain. Terdapat petugas yang bilamana ada kejadian tidak diinginkan seperti tenggelam dan gangguan lainnya diluar dari kejadian alam yang ada akibat pengaruh iklim dan lainnya untuk menjaga keamanan di objek wisata. Untuk membuat wisatawan merasa nyaman dalam berkunjung disediakan juga pondok tempat untuk berekreasi yang juga dijadikan sebagai fasilitas objek wisata beberapa objek wisata di Kabupaten Samosir

e. **Keanekaragaman Objek**

Keanekaragaman objek wisata menjadi salah satu alasan wisatawan berkunjung ke Kabupaten Samosir dikarenakan di Kabupaten Samosir banyak objek wisata yang menarik wisatawan untuk berkunjung, di beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Samosir memiliki objek wisata yang bagus yang tidak jarang wisatawan asing juga berkunjung ke Kabupaten Samosir untuk melihat panorama yang ada di Kabupaten Samosir.

2.5 Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata menurut (Djoko Widono, 2014) faktor yang dapat memuaskan wisatawan adalah kebersihan wisata, keamanan. Menurut model yang dikembangkan oleh The Hong Kong Polytechnic University, (I Gusti Bagus 2017) kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata antara lain, akomodasi, pusat belanja, transportasi.

2.5.1 Transportasi

Transportasi adalah mengangkut atau memindahkan manusia dan barang-barang dari suatu tempat ke tempat lain merupakan kegiatan yang sudah ada dilakukan sejak dahulu, bukan hanya untuk mengangkut hasil produksi beras dari desa ke pasar di kota, mengangkut bahan baku ke pabrik untuk diolah, karyawan ke kantor, wisatawan ke objek wisata, polisi ke tempat tugasnya (Adisasmita, 2014:13)

Transportasi yang digunakan untuk sampai ke lokasi wisata Kabupaten Samosir adalah transportasi darat dan laut. Adapun indikator dalam transportasi adalah cepat, aman, kapasitas, murah (Adisasmita, 2014:17).

a. Cepat

Dalam hal ini cepat dalam transportasi yaitu waktu yang digunakan oleh kendaraan untuk sampai ke lokasi, banyak orang menginginkan pulapekerjaan yang cepatkarenamemberikankeenangandankepuasan.

b. Aman

Aman atau keselamatan yang cukup merupakan usaha untuk mengurangi terjadinya kecelakaan, dalam hal ini wisatawan sangat disarankan menggunakan perlengkapan transportasi yang lengkap untuk menuju Kabupaten Samosir, yang tujuannyamengurangiterjadinyakecelakaanlalulintas.

c. Kapasitas

Kapasitas, merupakan permintaan maksimum pada suatu titik waktu, pada kendaraan roda dua disarankan untuk membawa maksimum muatan yang seharusnya dibawa, sama halnya dengan kendaraan roda empat atau kendaraan umum lainnya untuk membawa kapasitas yang ditetapkan dan juga transportasi laut yang berada di Kabupaten Samosir.

d. Murah

Dalam angkutan umum, murah menjadi alasan pemakaian transportasi bagi wisatawan, biaya transport harus beralasan untuk menarik lalu lintas. Biaya transportasi murah sama artinya dengan tarif yang terjangkau masyarakat. Begitu juga dengan kenyamanan wisatawan, dalam angkutan umum tersedianya tempat duduk yang longgar, ventilasi, pengatur suhu, kesegaran hawa, dan akomodasi tidur pada perjalanan penumpang, di samping itu kendaraan

pribadijuga mendapat kenyamanan dengan menikmati pemandangan alam yang indah.

2.5.2 Akomodasi

Unsur terpenting didalam kepariwisataan selain objek wisata adalah sarana akomodasi, sebagai tempat untuk beristirahat atau menginap di daerah tujuan wisata (Eridiana : 2016). Munculnya akomodasi menambah kenyamanan wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata. Adapun indikator dalam Akomodasi antara lain hotel atau losmen penginapan, fasilitas pendukung (Eridiana : 2016).

a. Hotel

Tempat penginapan di Kabupaten Samosir sangat memadai untuk dijadikan tempat peristirahatan bagi wisatawan, sudah banyak hotel yang terdapat di Kabupaten Samosir bagi wisatawan lokal maupun asing, di setiap objek wisata tersedia hotel yang jaraknya 5 sampai 10 menit dari objek wisata, ada juga yang tepat di objek wisata pantai yang bertujuan menambah kenyamanan untuk tetap bisa memandang ke arah objek wisata. Di kabupaten Samosir sendiri terdapat 3 hotel berbintang, 38 hotel non bintang, dan 45 akomodasi lainnya.

b. Fasilitas Pendukung

Terdapat juga fasilitas lain yang disediakan bagi wisatawan seperti tempat parkir, tempat ibadah bagi umat muslim, dan atraksi wisata yang terdapat di objek wisata contohnya di kawasan danau disediakan banana boat bagi yang ingin bermain di air, dan juga ada lokasi untuk berfoto bagi wisatawan yang ingin mengabadikan momen yang dirancang pengelola agar wisatawan puas dengan perjalanan wisata. Di Objek wisata juga tersedia toilet bagi wisatawan yang hendak membuang air ataupun mengganti pakaian yang biasanya hanya dikenakan tarif Rp.2000/orang yang mana toilet yang tersedia bersih dan menambah kenyamanan bagi pengunjung yang datang.

2.5.3 Keamanan

Keamanan menjadi salah satu kriteria yang diharapkan wisatawan yang sedang berkunjung ke destinasi wisata. Liah (2007) memaparkan, arti aman dimaksud adalah diharapkan agar dapat memberikan dan menjaga rasa aman pada wisatawan yang berkunjung ke daerah kita. Terhindar dari pemerasan, penipuan, pemaksaan sebab keamanan itu merupakan hal yang sangat diperlukan bagi wisatawan. Terpenuhinya kebutuhan akan rasa aman akan menghasilkan kepuasan berwisata. Tentu siapa pun ingin mengulangi kepuasan ini dan mengunjungi lagi tempat wisata tersebut dilain waktu (Yunita Engriani:2015). Adapun indikator dari keamanan ialah tindak kejahatan, kekerasan, terserang penyakit, gangguan masyarakat (Yunita Engriani:2015).

a. Tindak Kejahatan

Tindak kejahatan yang diartikan sebagai segala tindakan yang disengaja atau tidak yang dapat merugikan orang lain dalam hal fisik maupun jiwa. Dalam hal kunjungan wisata di Tomok diharapkan wisatawan terhindar dari tindak kejahatan yang mengganggu keamanan dalam berwisata.

b. Kekerasan

Kekerasan adalah tindakan atau pelanggaran yang menyebabkan penderitaan atau menyakiti orang lain, dan hingga batas tertentu. Dalam berwisata di Tomok bisa saja terjadi kekerasan yang diakibatkan oleh kesalahan sendiri maupun kesalahan orang lain yang mengakibatkan ketidakpuasan dalam berwisata.

c. Terserang Penyakit

Saat mengunjungi wisata Tomok ada perasaan tidak aman yang diakibatkan oleh serangan penyakit. Terserang penyakit ini bisa muncul dari lingkungan wisata atau karena dalam diri pengunjung tersebut.

d. **Gangguan Masyarakat**

Gangguan masyarakat dimaksudkan sebagai gangguan yang timbul akibat pemaksaan oleh pedagang asongan, tangan jail, ucapan dan tindakan serta perilaku yang tidak bersahabat dan lain sebagainya. Di Tomok, gangguan ini bisa muncul ketika sedang membeli souvenir, pengunjung mengharapkan keamanan dalam berbelanja maupun sedang berwisata di Tomok.

2.5.4 Kebersihan

Kebersihan merupakan salah satu faktor utama untuk menarik minat pengunjung untuk berwisata di lokasi tersebut, selain itu kebersihan lokasi juga memberi kenyamanan dalam berwisata di lokasi tersebut. Bersih merupakan suatu keadaan/kondisi lingkungan yang menampilkan suasana bebas dari kotoran, sampah, limbah, penyakit dan pencemaran. Wisatawan akan merasa betah dan nyaman bila berada di tempat-tempat yang bersih dan sehat (Yunita Engriani:2015). Adapun indikator dari kebersihan ialah lingkungan yang bersih, sajian makanan yang bersih dan sehat, pakaian dan penampilan petugas yang bersih (Yunita Engriani:2015).

a. **Lingkungan yang bersih**

Dalam melakukan kunjungan wisata salah satu alasan pengunjung merasa nyaman adalah lingkungan yang bersih. Pada wisata Tomok lingkungan yang bersih dapat didukung dengan adanya hotel, restoran, angkutan umum, toilet, dan lain sebagainya yang bebas dari sampah, kotoran, corat-coret dan lain sebagainya.

b. **Sajian makanan yang bersih dan sehat**

Sajian makanan yang bersih dan sehat dalam berwisata sangat diharapkan wisatawan dalam berkunjung dalam meningkatkan kepuasan saat berwisata. Di Tomok, banyak sekali wisata kuliner yang dapat menarik minat wisatawan untuk berbelanja, diharapkan makanan yang dijual bisa menjamin kebersihan makanan yang bersih dan sehat.

c. **Pakaian dan penampilan petugas yang bersih**

Dalam berwisata, salah satu indikator kebersihan ialah pakaian dan penampilan petugas yang bersih. Saat melakukan kunjungan wisata, wisatawan akan tertarik ketika pengelola atau pun petugas dalam destinasi wisata tersebut rapi, bersih dan mampu menarik simpatik wisatawan. Hal ini bisa dilihat dari petugas hotel, penjual souvenir, pelayan di rumah makan dan sebagainya.

2.5.5 Belanja

Belanja adalah salah satu sumber pendapatan pada sebuah destinasi wisata, dan motif utama untuk berwisata (Tosun et al dalam jurnal pariwisata : 2018). Adapun indikator Belanja ialah pelayanan, daya tarik produk dan kualitas (Nunik, et.al : 2018). Tempat perbelanjaan yang terdapat di kabupaten samosir sebagian besar menjual souvenir yang diharapkan memenuhi kebutuhan wisatawan.

a. **Pelayanan**

Pelayanan menjadi salah satu faktor kepuasan dalam berbelanja, wisatawan akan merasa puas dan senang ketika diberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga menjadi salah satu faktor pendukung bagi pemilik usaha memperbaharui produk maupun pelayanannya.

b. **Daya tarik produk**

Daya tarik akan produk yang dijual menjadi salah satu faktor kepuasan bagi wisatawan yang ingin berbelanja. Daya tarik wisatawan berbelanja di Kabupaten Samosir bisa dinilai dari seni yang dihasilkan, motif produk dan juga ragam produk yang ditawarkan, usaha di Kabupaten Samosir menarik pelanggan dengan menciptakan seni seperti baju yang tulisannya Lake Toba ataupun gantungan kunci dengan beragam bentuk.

c. **Kualitas**

Kualitas produk yang dijual di lokasi wisata merupakan suatu kepuasan bagi wisatawan yang

membeli produk di Tomok, kualitas tersebut menjadi salah satu pendukung suatu produk bagi wisatawan untuk tetap membeli produk.

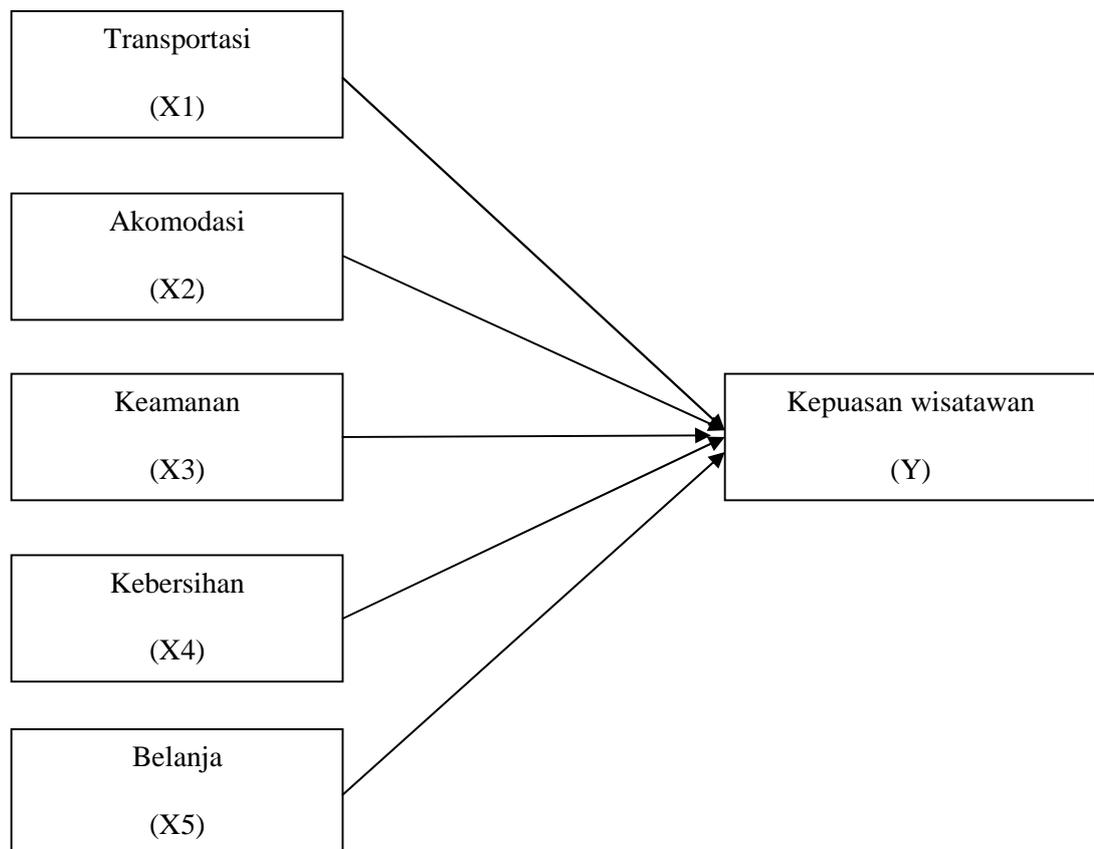
2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

N0	Nama, Judul , Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
1	Sigit Putranta Ginting (2007), Skripsi: Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Destinasi Permandian Air Panas di Berastagi	X1 : Kebersihan X2 : Keamanan X3 : Kenyamanan X4 : Keindahan Alam X5 : Keramahan X6 : Keunikan X7 : Harga Y : Kepuasan Wisatawan	Semua variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Dengan nilai tertinggi kepuasan adalah variabel keindahan alam dan rata-rata terendah kepuasan adalah keramahan petugas.
2.	Djoko Wijono (2014). Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta . Jurnal MAKSIPRENEUR. Vol.IV,No.1.	X1 : Retribusi/biaya masuk X2 : Keindahan pantai X3 : Kebersihan pantai X4 : Arena Bermain X5 : Tempat Pertunjukan X6 : Toko cenderamata X7 : Kesehatan X8 : Tempat parkir Y : Kepuasan Wisatawan	Faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung obyek wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta tersebut yaitu : factor tempat parkir (4,08) memberikan tingkat kepuasan tertinggi, disusul factor cinderamata (4,03) dan SAR (4,00), sedangkan factor yang tingkat kepuasannya paling rendah adalah factor Retribusi/biaya masuk obyek wisata (3,84). Kategori tingkat kepuasan pengunjung objek wisata pantai berada pada kategori “Puas”

No	Nama, Judul , Tahun Penelitian	Variabel	Hasil
3.	Bagas Andi Pratama dan Nurini (2016). Arahan Pengembangan Obyek Wisata Umbul Sidomukti berdasarkan Penawaran Wisata dan Permintaan Wisata di Kabupaten Semarang. Jurnal UNDIP. Vol.2. No.1	X1 : Atraksi wisata X2 : Akomodasi wisata X3 : Transportasi wisata X4 : Informasi X5 : Promosi Y : Penawaran dan permintaan wisata	ada beberapa sistem pariwisata yang tidak sesuai antara penawaran wisata dengan permintaan wisata. Adanya perbedaan antara penawaran wisata dan permintaan wisata maka perlu dilakukan arahan pengembangan yang tepat untuk menyesuaikan sistem pengembangan yang baik bagi obyek wisata Umbul Sidomukti.

2.7 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1

2.8 Perumusan Hipotesis

Hipotesis ini merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Dari permasalahan masalah, tujuan penelitian, landasan teori yang telah dituangkan dalam kerangka pemikiran, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

1. Transportasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Di Kabupaten Samosir.
2. Akomodasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Di Kabupaten Samosir.
3. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Di Kabupaten Samosir.
4. Kebersihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Di Kabupaten Samosir.
5. Belanja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Di Kabupaten Samosir.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dimana desain yang digunakan adalah statistik deskriptif, statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.2. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan februari 2019. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Samosir khususnya destinasi wisata Tomok.

3.3. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 : 80). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah berkunjung ke Kabupaten Samosir khususnya destinasi wisata Tomok.

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi (Kuncoro, 2013: 118). Kriteria yang ditetapkan peneliti untuk pemilihan sampel penelitian ini adalah wisatawan yang melakukan perjalanan ke Tomok Kabupaten Samosir. Kajian penelitian untuk kelas bisnis dan manajemen memberikan syarat dalam pengambilan ukuran sampel minimal, jumlah sampel minimum adalah 30 sample.

Berdasarkan kajian penelitian di atas, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 50 orang untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di Tomok Kabupaten Samosir.

3.4. METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Dalam penelitian ini, menurut ahli yaitu mudrajat kuncoro dalam teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah dari salah satu desain sampel nonprobabilitas yaitu *purposive sampling*, dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Karakteristik anggota sampel yang dimaksudkan adalah wisatawan yang sudah berkunjung pada wisata Tomok Kabupaten Samosir. Wisatawan pengunjung yaitu wisatawan yang berkunjung untuk keperluan rekreasi, liburan, studi, keagamaan, olahraga dan lain-lain. Dengan kriteria umur 17 tahun sampai dengan >55 tahun.

3.5. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini di dapatkan langsung dari pengisian yang ditujukan kepada responden.

3.6. SKALA PENGUKURAN

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Dalam skala ini terdapat skala pengukuran likert, cara inilah yang dilakukan penulis untuk meneliti kuesioner. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa instrument atau pertanyaan. Berikut adalah ukuran dari setiap skor

Tabel 3.1

Skala likert untuk pengukuran ordinal

Pilihan jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4

Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.7. DEFINISI INSTRUMEN PENELITIAN

Instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian juga digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.2
Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala pengukuran
1	Transportasi (X1)	mengangkut atau memindahkan manusia dan barang-barang dari suatu tempat ke tempat lain (Adisasmita, 2014:13)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan memadai 2. cepat 3. aman 4. kapasitas 5. murah 	Skala Likert
2	Akomodasi (X2)	Unsur terpenting didalam kepariwisataan selain objek wisata adalah sarana akomodasi, sebagai tempat untuk beristirahat atau menginap di daerah tujuan wisata (Eridiana : 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. hotel (penginapan atau losmen) 2. fasilitas pendukung. 	Skala Likert
3	Keamanan (X3)	aman dimaksud adalah diharapkan agar dapat memberikan dan menjaga rasa aman pada wisatawan yang berkunjung ke daerah kita. Terhindar dari pemerasan, penipuan, pemaksaan sebab keamanan itu merupakan hal yang sangat diperlukan bagi wisatawan. (Yunita Engriani:2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. tindak kejahatan 2. kekerasan 3. terserang penyakit 4. gangguan masyarakat 	Skala Likert

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala pengukuran
4	Kebersihan (X4)	Bersih merupakan suatu keadaan/kondisi lingkungan yang menampilkan suasana bebas dari kotoran, sampah, limbah, penyakit dan pencemaran. Wisatawan akan merasa betah dan nyaman bila berada di tempat-tempat yang bersih dan sehat (Yunita Engriani:2015).	<ol style="list-style-type: none"> 1. lingkungan yang bersih 2. sajian makanan yang bersih dan sehat 3. pakaian dan penampilan petugas yang bersih 	Skala Likert
5	Belanja (X5)	salah satu sumber pendapatan pada sebuah destinasi wisata, dan motif utama untuk berwisata (Tosun et al dalam jurnal pariwisata : 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan 2. Daya tarik produk 3. kualitas 	Skala Likert
6	Kepuasan Wisatawan (Y)	perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan (donni juni,2017:196)	<ol style="list-style-type: none"> 1. pemandangan 2. akses/keterjangkauan 3. fasilitas yang tersedia 4. keamanan dan kenyamanan 5. keanekaragaman objek 	Skala Likert

3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu koefisien. Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan *coefficient correlation pearson* dalam SPSS. Jika dinilai signifikansi (P Value) > 0,05, maka tidak terjadi hubungan yang signifikan. Sedangkan, apabila nilai signifikan (P Value) < 0,05, maka terjadi hubungan yang signifikan.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Alat ukur dinyatakan reliabel jika memberikan pengukuran yang sama, meski dilakukan berulang kali dengan asumsi tidak adanya perubahan pada apa yang diukur.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai cronbach alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha (α) > 0,6 yaitu bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda dengan menghasilkan kesimpulan yang sama. Tetapi sebaliknya bila $\alpha < 0,6$ maka dianggap kurang handal, artinya bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

3.9. Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu diadakan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat pengujian yang harus dilakukan. Uji normalitas, uji heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.9.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan cara :

- 1) Melihat Normal *Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusi normal akan membentuk garis diagonal. Apabila data distribusi normal maka plot data akan mengikuti garis diagonal.
- 2) Melihat Histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal.

Kriteria uji normalitas :

Apabila *p-value* (P_v) < α (0,05) artinya data tidak berdistribusi normal

Apabila *p-value* (P_v) > α (0,05) artinya data berdistribusi normal

3.9.2. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik scatterplot dan prediksi variabel dependen dengan residunya.

3.9.3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinieritas. Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicollinearity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/tolerance$. Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0.1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10.

3.10. Metode Analisis Data

3.10.1. Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen/wisatawan). Di dalam menganalisis data ini, penulis menggunakan bantuan aplikasi *Software SPSS for Windows*. Adapun persamaan regresi sampelnya adalah:

$$Y_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + b_3X_{3i} + b_4X_{4i} + e;$$

$$i = 1, 2, 3, 4, \dots, n$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wisatawan	e = Galat (<i>disturbance error</i>)
x_1 = Transportasi	b_1 = Koefisien Regresi Transportasi
x_2 = Akomodasi	b_2 = Koefisien Regresi Akomodasi
x_3 = Keamanan	b_3 = Koefisien Regresi Keamanan
x_4 = Kebersihan	b_4 = Koefisien Regresi Kebersihans

$x_5 = \text{Belanja}$

$b_5 = \text{Koefisien Regresi Belanja}$

$H_0 : b_i = 0; i = 1,2,3,4,5$

Secara regresi tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan).

$H_1 : b_i \neq 0; i = 1,2,3,4,5$

Secara regresi terdapat pengaruh dari variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan).

3.10.2. Uji Parsial (uji-t)

Uji – t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

H_0 :Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan).

H_1 :Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan).

Kriteria pengambilan keputusan :

- a) H_0 ditolak dan H_1 diterima : bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas signifikan (p-value) dari $< \alpha = 0,05$.
- b) H_0 diterima dan H_1 ditolak : bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas tidak signifikan (p-value) $d > \alpha = 0,05$

3.10.3. Uji Simultan (uji-F)

Uji-F merupakan uji serentak atau mengetahui variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terkait (Kepuasan Wisatawan).

H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan)

H_1 : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan) Kriteria pengambilan keputusan :

- a) H_0 ditolak dan H_1 diterima : bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau probabilitas signifikansi (F-value) dari nilai $t < \alpha = 0,05$
- b) H_0 diterima dan H_1 ditolak : bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau probabilitas tidak signifikansi (F-value) dari nilai $t > \alpha = 0,05$

3.10.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas (Transportasi, akomodasi, keamanan, kebersihan, belanja) terhadap variabel terikat (Kepuasan Wisatawan). Jika R^2 semakin mendekati satu maka menjelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang besar. Sebaliknya jika R^2 mendekati nol maka hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang kecil. Penelitian ini menggunakan aplikasi *software SPSS for windows*.