

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Industri pariwisata saat ini dianggap sebagai industri yang paling pesat perkembangannya. Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki banyak objek pariwisata yang sangat menarik. Seperti yang diketahui bahwa setiap provinsi yang ada di Indonesia memiliki objek wisatanya masing-masing. wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi. Undang-undang RI No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menjelaskan pengertian wisata sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Kegiatan melakukan perjalanan wisata sudah banyak sekali dilakukan oleh masyarakat modern saat ini, karena mereka tertarik dengan hasil kemajuan pembangunan suatu negara, hasil kebudayaannya, kekayaan alam atau tata cara kehidupan sosialnya yang berbeda seperti yang dimiliki oleh bangsa lain.

Pariwisata merupakan komoditas andalan sekaligus komoditas strategis dan primadona di Kabupaten Samosir, hal ini disebabkan karena Kabupaten Samosir memiliki keindahan alam yang luar biasa dan mempunyai peninggalan sejarah/situs dengan keragaman budaya dan seni serta merupakan tanah leluhur/asal-muasal bagi seluruh etnis Batak se-dunia. Penetapan Danau Toba sebagai Unesco Global Geopark pada 2 Juli 2020, menjadikan Danau Toba semakin terkenal sebagai salah satu destinasi wisata di Sumatera Utara. Wisatawan yang datang ke Kabupaten Samosir ini akan disambut dengan keramahtamahan dengan seni pertunjukan yang berakar dari budaya masyarakat setempat. Kabupaten Samosir kaya akan seni pertunjukan yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan yang berkunjung untuk melihat keindahan alam.

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki 13.466 pulau ( [nationalgeographic.co.id](http://nationalgeographic.co.id) ). Indonesia memiliki potensi pariwisata mulai dari bentukan alam secara alami, keadaan sosial yang beragam seperti budaya, suku dan adat istiadat yang dapat dijadikan sebagai aktivitas pariwisata. Perkembangan dan pembangunan pariwisata yang beragam di Indonesia membuat setiap daerah dapat mengandalkan kepariwisataan karena dapat membuka lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan daerah, mensejahterakan masyarakat yang ikut berperan dalam aktivitas pariwisata, serta meningkatkan minat masyarakat dalam berwisata.

Pulau Samosir yang panjangnya sekitar 45 km dengan lebar sekitar 19 km berada ditengah Danau Toba yang memiliki luas 1.444,25 km<sup>2</sup> dengan kedalaman 505 meter, ketinggian permukaan air sekitar 905 meter diatas permukaan laut, Danau Toba memanjang 100 kilometer dengan lebar sekitar 30 km. Kondisi letak Pulau Samosir yang berada ditengah Danau Toba ini menjadikan Pulau Samosir menjadi Pulau yang memiliki view yang begitu indah dikelilingi oleh Danau Toba dengan latar jejeran bukit barisan. Pulau Samosir sangat potensial sekali menjadi tempat liburan alam yang jauh dari hiruk-pikuk perkotaan, dimana alamnya masih sangat asri dan udaranya begitu sejuk.

Untuk menuju Samosir, dapat dilalui melalui Bandar Udara Internasional Sisingamaraja XII yang terletak di Siborong-borong, Tapanuli Utara. Bandara ini lebih dekat ke Samosir, dibanding Bandara Internasional Kualanamu. Terdapat dua pilihan transportasi untuk menyeberangi Danau Toba menuju Pulau Samosir. Melalui jalur darat atau laut. Terdapat 5 Dermaga menuju ke Kabupaten Samosir. Samosir berupaya menjadi Kabupaten yang berbasis lingkungan dan menjadi objek wisata andalan yaitu Geopark (Taman Bumi) yang berpusat di Desa Sugalatti kec. Sianjur Mula-mula, yang mempunyai fungsi Konservasi, fungsi Edukasi dan fungsi Ekonomi. Dalam penerapannya di dalam kehidupan sehari-hari bahwa Pemerintah Kabupaten Samosir secara terus menerus membudayakan Sapta Pesona melalui lembaga bahkan kegiatan Seni Budaya dan penerapan Sapta Pesona menjadi muatan lokal dalam pelajaran di sekolah. Disamping itu bahwa

upaya peningkatan kualitas pelayanan dan promosi serta pengembangan kepariwisataan dilakukan secara sinergis dengan lembaga seperti, PHRI, FPP dan PHI juga dengan kelompok sadar wisata.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah daya tarik wisata. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan (Eka Rosyidah Aprilia, 2017) dapat diketahui bahwa daya tarik wisata memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil tersebut mendukung teori yang dikemukakan oleh Zaenuri (2012:225) yang menyatakan bahwa daya tarik wisata merupakan sesuatu yang unik dan menjadi pilihan wisatawan sehingga dapat memberikan kepuasan dengan apa yang diinginkan wisatawan. Daya tarik wisata yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke destinasi wisata adalah seperti wisata alam (Natural attraction), arsitektur bangunan (Build attraction), atraksi budaya (cultural attraction), dan atraksi social (social attraction). Pada umumnya berikut salah satu daya tarik yang dimiliki Pulau Samosir yang sering menarik perhatian pengunjung adalah yakni :

### **1. Wisata Alam**

Disini para wisatawan akan disuguhkan berbagai tempat yang indah di pulau ini. Anda juga bisa melihat dengan jelas keindahan Danau Toba dari tempat ini. Selain itu, bersepeda di kawasan perbukitan sambil menikmati pemandangan sekitar bisa juga jadi pilihan tepat. Anda dapat menyewa sepeda tersebut di persewaan sepeda di sekitar lokasi. Harganya juga masih cukup terjangkau.

### **2. Cerita yang Melegenda di Pulau Samosir**

Pulau ini memang memiliki legenda yang hampir diketahui oleh banyak orang. Dongeng Danau Toba dan ikan mas membuat banyak orang penasaran dengan tempat ini. Berdasarkan cerita dari masyarakat setempat, pulau yang berada di tengah Danau Toba ini merupakan jelmaan dari seorang anak yang dikenal dengan nama Samosir.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah kunjungan wisatawan pada destinasi Wisata Samosir**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Kunjungan Wisatawan (Orang)</b> |
|--------------|---|
| 2019         | 418.271                                   |
| 2020         | 405.203                                   |
| 2022         | 118.625                                   |
| 2023         | 460.834                                   |

*Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir*

Salah satu tujuan wisata kawasan Danau Toba yang sering di kunjungi oleh wisatawan adalah pulau Samosir yang terletak ditengah Danau Toba yang berada di Kabupaten Samosir. Berdasarkan data dinas pariwisata Kabupaten Samosir tahun 2021, keseriusan pemerintah dalam pembangunan destinasi wisata di pulau Samosir dilakukan dengan melakukan klasifikasi objek wisata yang terbagi dalam tiga bagian yaitu (a) objek wisata unggulan, (b) objek wisata prioritas, dan (c) objek wisata rintisan. Objek wisata yang menjadi unggulan Kabupaten Samosir adalah makan raja sidabutar, kawasan tuktuk siadong, batu kursi parsidangan siallagan, museum hutabolon, pantai pasir putih parbaba, aek rangat pangurusan, menara pandang tele, dolok holbung sipege, aek sipitu dai, batu sawan, air terjun effrata, air terjun naisogop, dan air terjun pangaribuan.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan, data kunjungan tahun 2020 masa Covid19 dari informasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Samosir berada pada level yang terendah hanya 405.203 kunjungan dibanding total kunjungan 418.271 tahun 2019. Dari data diatas dapat kita ketahui jika jumlah pengunjung pada tahun 2021 tidak diketahui jumlahnya dan pengunjung yang datang mengalami penurunan pada tahun 2022 sebanyak 118.625 orang akan tetapi pada tahun 2021 pihak pariwisata samosir tidak ada mengupdate jumlah kunjungan wisatawan dikarenakan pada tahun 2021 Pemerintah memutuskan suatu wilayah dapat memberlakukan PPKM antara level I - IV dengan tolak ukurnya berdasarkan laju penularan serta jumlah kasus aktif Covid-19 di wilayah tersebut. Semakin tinggi level PPKM maka pengetatan kegiatan masyarakat akan semakin besar,

sebaliknya apabila level PPKM semakin menurun maka dapat diperkirakan kasus aktif Covid-19 dan penularannya semakin berkurang sehingga dapat dilonggarkan untuk melakukan aktivitas kembali. Dan dari data terbaru kunjungan wisatawan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir total kunjungan wisatawan dari Januari sampai Juli tahun 2023 berjumlah 460.834 kunjungan wisatawan. Data di atas menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan setelah pemulihan perekonomian Pasca-Covid19 namun dianggap belum maksimal.

Kepuasan wisata dapat terpenuhi apabila suatu objek wisata dapat memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisata seperti daya tarik wisata, fasilitas yang didapat ketika berwisata atau sarana dan prasarana yang disediakan tempat wisata, pengunjung akan merasa puas jika produk wisata yang pengunjung gunakan berkualitas, pengunjung juga akan menerima pelayanan yang baik sehingga wisatawan akan memiliki citra emosional yang kuat karena merasa senang, bangga atau puas atas pelayanan dan keramahtamahan yang dimiliki pengelola wisata. Selain itu sarana prasarana wisata akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung suatu tempat pariwisata. Karena jika suatu tempat wisata memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memenuhi standart, maka dapat menurunkan kepuasan pengunjung yang berwisata ditempat tersebut.

Bukan hanya daya tarik wisata untuk meningkatkan kepuasan konsumen tetapi juga fasilitas yang memadai dapat menjadi salah satu faktor pendukung kepuasan wisatawan dalam memilih berkunjung ke destinasi wisata yang ada di Samosir. Karena fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke destinasi pariwisata. Namun, masih ditemui di beberapa destinasi wisata yang berada di Samosir yang membuat wisatawan kurang nyaman dalam berwisata dikarenakan fasilitasnya yang masih kurang memadai misalnya seperti kurangnya lahan parkir, pusat informasi yang sedikit, jarang ditemui toilet umum, dan tidak adanya angkutan umum yang dapat digunakan ketika sedang berkunjung ke Samosir serta minimnya kesadaran masyarakat dalam memelihara lingkungan sekitar tempat wisata, akibat dari kurangnya fasilitas ditempat wisata Samosir sehingga mengurangi tingkat

kepuasan dari konsumen/wisatawan di Samosir. Kurangnya fasilitas tersebut juga menimbulkan masalah dalam mengakses atau menjangkau destinasi wisata yang akan dikunjungi wisatawan. Yang mana keterjangkauan adalah jarak tempuh yang digunakan menggunakan alat transportasi, akses jalan yang baik tidak cukup tanpa diiringi dengan ketersediaan sarana transportasi lingkungan. Papan petunjuk arah adalah mempermudah masyarakat suatu tanda yang dapat mempermudah masyarakat dan wisatawan yang untuk mengunjungi atau mengetahui tempat wisata yang dituju. aksesibilitas (keterjangkauan) memiliki dua dimensi, yaitu : ketersediaan, kenyamanan.

Ketika wisatawan memiliki ketertarikan untuk berwisata ke Samosir akan tetapi terhalang oleh fasilitas yang kurang memadai dan sulitnya keterjangkauan mengakibatkan kepuasan wisatawan dalam menikmati destinasi wisata di Samosir menjadi kurang lengkap karena kepuasan wisatawan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang dirasakan sesuai dengan harapannya, maka wisatawan akan kembali berkunjung. Pariwisata juga dapat meningkatkan pendapatan devisa, menciptakan lapangan kerja, merangsang pertumbuhan industri pariwisata, oleh karena itu dapat memicu pertumbuhan ekonomi, terlebih dapat mendorong di berbagai negara untuk mengembangkan sektor pariwisata.

Disisi lain nilai kesopanan dan kurangnya keramah tamahan para pengelola dan masyarakat yang tinggal didaerah tersebut bisa dikatakan belum maksimal sehingga masih banyak pengunjung yang mengeluh akan kurang ramahnya sikap masyarakat kepengunjung selain itu, masyarakat yang tinggal didaerah objek itu kurang menguasai sejarah objek wisata sehingga pengunjung yang datang sering tidak mengetahui sejarah dari wisata karena pemandu wisata ini hanya ada satu orang. Dan hal ini akan menyebabkan nilai yang negatif terhadap ferforma jasa yang diberikan oleh pihak pengelola objek wisata Samosir.

Untuk menuju dastinasi wisata Samosir dapat dijangkau dengan mudah karena jarak objek wisata yang berdekatan dapat membuat wisatawan mengunjungi banyak objek wisata dalam waktu yang singkat. Keterjangkaun tidak hanya tergantung pada jarak tetapi juga tergantung pada sarana dan prasarana penunjang. Sarana dan prasarana objek wisata Samosir masih belum memadai.

pada suatu objek wisata transportasi juga dapat dilihat dari jarak yang di tempuh, transportasi yang digunakan adalah kendaraan pribadi, sepeda motor, mobil rental dan sebagainya. Namun masalah dalam keterjangkauan ini adalah transportasi umum untuk menuju ketempat wisata belum ada.

kepuasan wisatawan menjadi hal yang dinilai sangat penting untuk mencapai pelayanan prima dalam industri jasa pariwisata. Kemampuan pengelola wisata dalam menetapkan target sasaran dan menyediakan, mengemas, menyajikan paket wisata sesuai dengan potensi yang dimiliki serta promosi yang terus menerus sangat menentukan keberhasilan dalam mendatangkan wisatawan. Kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh kualitas jasa dan juga persepsi serta pengalaman wisatawan di destinasi yang dikunjungi. Kepuasan wisatawan terhadap destinasi pariwisata ditunjukkan dengan keinginan untuk berkunjung kembali. Minat berkunjung kembali adalah sesuatu tindakan berupa perilaku yang muncul sebagai respon terhadap suatu objek yang menghasilkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang dalam jangka waktu tertentu.

Peneliti melihat peluang yang dimiliki oleh sektor industri pariwisata dalam pembangunan cukup besar. Maka perhatian dan komitmen serta kebijakan dalam mewujudkan berbagai konservasi terhadap lingkungan maupun budaya dalam pengelolaan Pulau Samosir sebagai Kabupaten Pariwisata sangat dibutuhkan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **PENGARUH DAYA TARIK WISATA, FASILITAS, KETERJANGKAUAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA DI SAMOSIR**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah peneliti paparkan, permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir.
2. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir.

3. Bagaimana pengaruh keterjangkauan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir.
4. Bagaimana pengaruh daya tarik wisata, fasilitas, keterjangkauan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Samosir.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Samosir.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh keterjangkauan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Samosir.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh daya tarik wisata, fasilitas, keterjangkauan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di Samosir.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber informasi bagi pengelola wisata di Samosir dalam membuat perencanaan program-program dimasa mendatang. Khususnya untuk memasarkan objek wisata tersebut sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang.

#### **2. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah aset keilmuan tentang pariwisata khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir dan diharapkan karya tulis ini dapat dijadikan bahan studi literatur dan tambahan koleksi perpustakaan yang bermanfaat untuk mahasiswa dan pembaca lain yang ingin meneliti tentang bauran pemasaran jasa, khususnya pemasaran pariwisata.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Wisatawan**

Pariwisata adalah salah satu industri yang mampu menghasilkan devisa negara dengan mendatangkan wisatawan baik wisatawan mancanegara dan nusantara. Menurut Gunn (Yoeti 2005:52) untuk menetapkan sasaran pariwisata pada suatu daya tarik wisata perlu mempersiapkan aksesibilitas fasilitas dan daya tarik pariwisata sedemikian rupa sehingga bila wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata tersebut merasa puas, senang dan sesuai dengan harapannya kurangnya infrastruktur atau aksesibilitas pada suatu destinasi pariwisata menjadi kendala dan citra yang kurang baik terhadap suatu daya tarik wisata. Terbatasnya transportasi juga menjadi kendala bagi wisatawan dan informasi yang negatif bagi calon wisatawan terhadap suatu destinasi pariwisata.

Kunjungan wisatawan tentunya tidak terlepas dari adanya daya tarik wisata yang menarik wisatawan untuk mengunjungi destinasi wisata. Daya tarik wisata merupakan faktor utama wisatawan berkunjung ke suatu destinasi wisata. Daya tarik wisata yang didukung dengan fasilitas dan akses keterjangkauan juga dapat meningkatkan minat dan loyalitas wisatawan. Menurut Yoeti (2003:56) fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.

Accessibility (keterjangkauan) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju ke desa wisata berupa akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu petunjuk jalan. Agar kepuasan wisatawan tersebut dapat tercapai, maka produk dan jasa yang ditawarkan harus sesuai dengan apa yang wisatawan harapkan. Dengan demikian, apabila daya tarik dan fasilitas serta

akses/keterjangkauan yang ada di destinasi wisata Samosir dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan wisatawan maka wisatawan dapat memperoleh kepuasan (*tourist satisfaction*).

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau aktual dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji dan Sopiah, 2013:180). Menurut Zeithaml dan Bitner (2013:180) konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan, hal ini akan membangun kesetiaan konsumen.

Kotler dan Keller, (2009:138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang. Kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan konsumen (Rangkuti, 2013:7). Menurut Gaspersz (2005:35), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari: “kebutuhan dan keinginan” yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa.

Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan (Prayag 2011:209). Ukuran tersebut dapat dipertimbangkan sebagai nilai mengenai kualitas hasil dari destinasi pariwisata, misalnya perlakuan dan pelayanan yang dirasakan wisatawan terhadap destinasi pariwisata, tetapi tidak hanya hasil pada akhir pengalamannya Coban (2012:225). Menurut Tjiptono (2002:146) konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak karena pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks atau rumit.

Berdasarkan pada beberapa definisi dari kepuasan wisatawan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwasanya kepuasan wisatawan adalah perasaan senang ataupun puas setelah berkunjung ke suatu obyek wisata. Semakin puas wisatawan dapat berdampak pada semakin banyaknya jumlah wisatawan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah. Akan tetapi apabila kepuasan wisatawan rendah maka akan berdampak pada menurunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke lokasi objek wisata.

### **2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Wisatawan)**

Kotler (2016:157) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

1) Kualitas Produk Wisata

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek yang dipersepsikan oleh wisatawan.

2) Kualitas Pelayanan Wisata

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3) Citra Emosional

Merupakan keadaan emosional seorang konsumen berupa perasaan senang, bangga atau puas.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5) Biaya

wisatawan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Jika dikaitkan dengan variabel penelitian maka daya tarik, fasilitas, dan keterjangkauan merupakan variabel yang paling menjelaskan dari kelima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan wisatawan tersebut. Daya tarik wisata merupakan fokus utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat. Menurut Karyono (1997:17-19) suatu daerah tujuan wisata mempunyai daya tarik di samping harus ada objek dan atraksi wisata, juga harus memiliki tiga syarat daya tarik, yaitu:

- (1) ada sesuatu yang yang bisa dilihat ;
- (2) ada sesuatu yang dapat dikerjakan ;
- (3) ada sesuatu sesuatu yang bisa dibeli.

Daya tarik wisata dapat meningkatkan citra emosional wisatawan yang membuat wisatawan merasa puas dan senang saat berkunjung pada destinasi wisata Samosir.

Fasilitas menurut kamus besar bahasa Indonesia (2002:415) adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan sesuatu. Fasilitas bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan umum yang terdapat dalam suatu perusahaan-perusahaan ataupun organisasi tertentu. Fasilitas wisata merupakan sarana yang bertujuan untuk melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung/wisatawan yang dilakukannya untuk mendapat pengalaman rekreasi, Marpaung (2002:69). Menurut (Sammeng, 2001:39) salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan), jadi wisatawan akan merasa puas jika produk dan layanan yang mereka gunakan berkualitas.

Selain daya tarik dan fasilitas, keterjangkauan/aksesibilitas juga salah satu yang menjelaskan kelima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Aksesibilitas adalah kemudahan sarana transportasi menuju lokasi wisata. Akses menuju objek wisata menggunakan kendaraan umum dan pribadi. Transportasi ini penting untuk memudahkan pengunjung datang ke lokasi penelitian. Selain transportasi biaya dan harga yang terjangkau wisatawan bisa mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

### **2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen (Wisatawan)**

Menurut Kotler & Keller (2016:140) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

#### 1. Kesesuaian Harapan Wisatawan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

#### 2. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

#### 3. Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa. Maka yang menjadi indikator dari kepuasan wisatawan yaitu kesesuaian harapan wisatawan, berminat

untuk berkunjung kembali ke lokasi wisata, merekomendasikan tempat wisata ke orang lain.

#### **2.1.4 Daya Tarik Wisata**

Pengertian daya tarik wisata menurut Undang-undang No. 10 Tahun 2009 adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata. Sedangkan menurut Zaenuri (2012:225) daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki daya tarik untuk dilihat dan dinikmati yang layak dijual ke pasar wisata. Suwanto (2004:19) mengatakan bahwa daya tarik wisata yang juga disebut objek wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Hal-hal yang dimiliki oleh daya tarik wisata mencakup suatu unsur yang utama dalam menarik wisatawan untuk datang dan menikmati unsur tersebut. Daya tarik wisata dibagi menjadi dua, yaitu objek wisata dan atraksi wisata. Objek wisata merupakan daya tarik wisata yang bersifat statis dan tangible serta tanpa perlu ada persiapan terlebih dahulu untuk menikmatinya. Sedangkan atraksi wisata merupakan daya tarik wisata yang dapat dilihat lewat pertunjukan dan membutuhkan persiapan bahkan memerlukan pengorbanan untuk menikmatinya (Zaenuri, 2012:143).

Pitana dan Rukendi (2009:348) mengklasifikasikan pariwisata menurut daya tariknya dapat dibedakan menjadi 3 bagian, yaitu:

- 1) Daya Tarik Alam Pariwisata daya tarik alam yaitu wisata yang dilakukan dengan mengunjungi daerah tujuan wisata yang memiliki keunikan daya tarik alamnya, seperti laut, pesisir pantai, gunung, lembah, air terjun, danau, air terjun, persawahan, sungai, hutan, dan objek wisata yang masih alami.
- 2) Daya Tarik Budaya Pariwisata daya tarik wisata merupakan suatu wisata yang dilakukan dengan mengunjungi tempat-tempat yang memiliki keunikan dan kekhasan budaya, seperti kampung naga, tanah toraja,

kampung adat Banten, kraton kesepuhan Cirebon, kraton Yogyakarta, dan objek wisata budaya lainnya.

- 3) Daya Tarik Minat Khusus Pariwisata daya tarik minat khusus ini merupakan pariwisata yang dilakukan dengan mengunjungi objek wisata yang sesuai dengan minat seperti wisata olah raga, wisata rohani, wisata kuliner, wisata belanja.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang dapat mendorong wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata untuk menikmati keunikan yang berada didalamnya.

### **2.1.5 Indikator daya tarik wisata**

Secara garis besar terdapat empat kelompok daya tarik wisata yang menarik wisatawan datang ke daerah tujuan wisata (Yoeti, 2008:167), yaitu :

#### **1. *Natural Attraction.***

Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pemandangan, pantai, danau, air terjun. Pemandangan di Samosir yang tidak kalah dengan pemandangan lain. Hal ini disebabkan karena daya tarik wisata tersebut, terdapat objek wisata di Samosir seperti Menara Pandang Tele dan air terjun Efrata.

##### **a) Menara pandang tele**

Wisatawan dapat memandang keindahan Samosir dari Menara Pandang Tele, panorama danau dan gunung dari titik pengamatan tinggi dengan enara yang dapat diakses melalui jalan berliku.

##### **b) Air terjun Efrata**

Air terjun Efrata juga menjadi salah satu daya tarik wisata di Samosir . Air terjun Efrata adalah air tejun yang terletak di Desa Sosor Dolok, Kecamatan Harian, Kabupaten Samosir, Sumatera Utara. Masyarakat sekitar kerap menyebut air terjun Efrata sebagai Sampuran Efrata. Sampuran dalam bahasa Indonesia adalah Air Terjun. Penamaan

Efrata berasal dari wisatawan yang terpesona melihat keindahan air terjun ini. Masyarakat sekitar lebih mengenalnya dengan nama Sampuran Sosor Dolok. Sampuran Sosor Dolok ini lebih dikenal masyarakat Samosir, dikarenakan lebih menunjukkan eksistensi desa yang terdapat sebuah objek wisata Sampuran 'air terjun' di Desa Sosor Dolok yang berada di sebelah timur Pangururan sebagai Ibu Kota Kabupaten Samosir. Kecamatan Harian ini berada di lembah dataran tinggi Tele yang menghadap Pusuk Buhit. Kecamatan Harian memiliki luas wilayah 560.4 km<sup>2</sup> dan terletak 904-2.157 di atas permukaan laut. Kecamatan Harian berbatasan dengan Desa Janji Raja, Kecamatan Sianjur Mula-mula, Kecamatan Pangururan dan gugusan Bukit Barisan.

## **2. *Build Attraction.***

Yang termasuk dalam kelompok ini adalah bangunan dengan arsitek yang menarik, seperti rumah adat dan yang termasuk bangunan kuno dan modern. Di Samosir juga terdapat bangunan rumah adat batak dan batu persidangan raja siallagan.

### **a) Rumah adat Batak Toba**

Rumah tradisional Batak Toba disebut Rumah Bolon, bentuknya persegi panjang dan dapat dihuni oleh 5 sampai 6 keluarga. Untuk masuk ke rumah kita harus menaiki tangga yang terletak di tengah rumah, dengan berbagai anak tangga ganjil. Jika orang ingin masuk ke rumah Batak Toba, harus menundukkan kepala agar tidak terbentur pada balok melintang. Ini berarti pengunjung harus menghormati pemilik rumah.

Rumah milik masyarakat Batak di sekitar Danau Toba amat besar. Di dalamnya tinggal sebuah keluarga beranak pinak. Rumah adat paling banyak terdapat di Desa Tomok, Samosir. Bentuk arsitekturnya adalah karakter kuat budaya Batak. Berbentuk rumah panggung yang dibangun dari material kayu, dinding rumah itu dihiasi ukiran-ukiran melengkung.

### **b) Batu persidangan Raja Siallagan**

Pada zaman dulu, Batu Persidangan menjadi tempat mengadili pelaku kejahatan. Kejahatan yang dimaksud diantaranya mencuri,



membunuh, memperkosa, dan juga menjadi mata-mata musuh. Kejahatan ringan, maka pelaku akan diberikan sanksi berupa hukuman pasung. Sementara kejahatan berat maka pelaku dapat dijatuhi hukuman pancung. Hari pelaksanaan penghukuman dilakukan ketika si pelaku dalam keadaan lemah. Pelaku kejahatan pada masa itu, umumnya dilakukan oleh penduduk yang memiliki ilmu hitam.

### 3. *Cultural Attraction.*

Dalam kelompok ini yang termasuk di dalamnya adalah peninggalan sejarah, cerita-cerita rakyat, kesenian tradisional, museum, upacara keagamaan, festival kesenian dan semacamnya.

Di Samosir terdapat destinasi wisata yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung dan ingin mengetahui serta menyaksikan tentang objek wisata tersebut misalnya seperti destinasi wisata sigale-gale, museum huta bolon simanindo, dan desa penenun ulos tepatnya dilumban suhi-suhi.

#### a) **Patung Sigale-gale**

Seni tradisional Samosir berikutnya yaitu kesenian Sigalegale. Kata Sigalegale sendiri berarti lemah gemulai. Kesenian kebanggaan masyarakat Batak ini, merupakan pertunjukan yang sangat menghibur dan unik. Menampilkan boneka dari kayu dipahat menyerupai manusia bergerak seperti menari tortor (manortor). Di belakangnya terdiri dari dua atau tiga orang dalang yang menarik jalur-jalur tali secara anatomis.

Kesenian Sigalegale Samosir mengangkat cerita Sigalegale. Mengisahkan seorang anak laki-laki yang sangat disayangi ayahnya, karena pada Suku Batak keberadaan anak laki-laki sangat dijunjung tinggi. Isinya menceritakan pada zaman dahulu ada seorang raja yang tinggal di wilayah Toba. Sang raja tersebut memiliki seorang anak yang bernama "Manggale". Pada zaman itu masih sering terjadi peperangan antar kerajaan, karena itu sang raja memerintahkan Manggale untuk ikut berperang. Namun sayangnya, Manggale pun tewas saat peperangan tersebut. Sang raja merasa sedih dan sangat terpukul karena kepergian

anak semata wayangnya. Kesehatan raja pun semakin memburuk, lalu salah seorang dari penasehat kerajaan memberikan nasihat kepada raja. Untuk membuat pahatan patung dari kayu dengan wajah menyerupai anaknya. Saat patung itu selesai, seorang tabib kerajaan pun melakukan upacara ritual dengan meniup sordam dan memanggil roh anak sang raja. Kemudian roh masuk ke dalam patung ini. Ajaibnya, kesehatan sang raja semakin membaik ketika melihat patung tersebut persis dengan wajah anaknya.

#### **b) Museum Huta Bolon Simanindo**

Lokasinya 20 kilometer dari dermaga Tomok, tepatnya di Simanindo, Samosir. Di sini wisatawan bisa mencermati koleksi museum yang berupa peninggalan Suku Batak Toba, di antaranya berupa kain jenis tradisional setempat kain ulos, peralatan memasak dan perlengkapan masyarakat di masa silam. Ada juga deretan rumah khas Batak Toba di tempat wisata ini.

Di museum ini, wisatawan bisa juga mengenal tarian lawasnya. Salah satunya tradisi tarian Sigale-gale. Berupa pertunjukan boneka dari kayu yang disertai tarian tor tor. Kegiatan ini diadakan setiap hari, pada pukul 10.30 dan pukul 11.45. Di akhir cerita, penonton pun diajak untuk menari.

#### **c) Desa penenun ulos**

Mengenal kain ulos tak hanya di museum saja, wisatawan bisa juga melihat langsung aksi penenun di Desa Lumban Suhi-suhi. Para penenun umumnya kaum perempuan, dari remaja hingga kaum sepuh. Wisatawan bisa belajar corak pada kain ulos dan maknanya. Aktivitas dilakukan di depan rumahnya yang umumnya masih berbentuk tradisional. Biasanya para perempuan di Pulau Samosir ini menenun di pagi hari. Bila berminat membeli ulos, lebih baik berbelanja langsung ke pengrajin ini.

#### 4. *Social Attraction*

Tata cara hidup suatu masyarakat, ragam bahasa, upacara perkawinan, potong gigi, khitanan atau turun mandi dan kegiatan sosial lainnya. Pada saat berwisata di Samosir para wisatawan juga akan disuguhkan atraksi pertunjukan seni seperti seni tortor. Salah satu tortor yang terkenal di Samosir yaitu seni tor-tor sipitu cawan

Kabupaten Samosir merupakan salah satu kawasan daerah tujuan wisata yang dijadikan destinasi prioritas utama oleh pemerintah Indonesia saat ini. Untuk menjual keindahan alam ini, Pemerintah Kabupaten Samosir pun mencoba menggalakkan kegiatan yang sangat beragam. Tujuannya untuk mendukung program pemerintah tersebut. Pelaksanaan upacara adat yang ada dimasyarakat Batak Toba, khususnya di Kabupaten Samosir, dilaksanakan berdasarkan partuturan (silsilah) dan sistem panuturan ari (pengaturan hari kalendar) yang ada di Batak Toba.

Fungsi dari partuturan dan sistem tanggal ini menciptakan kerukunan dan keteraturan dalam hubungan sosial untuk keharmonisan dengan sesama manusia dan penciptanya, seperti dalam umpasa (pantun) yang ada di Batak Toba yakni:

*Adat do Ugari*

*Sinihatahon ni Mulajadi*

*Siradotan manipat ari*

*Salaon disiula bakung ari (Simanjuntak, 2009 : 98)*

Artinya, adat adalah aturan yang ditetapkan Pencipta, yang dituruti sepanjang hari akan tampak di kehidupan.

Pemerintah Kabupaten Samosir melaksanakan program pengembangan kepariwisataan yang telah dilakukan Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir. Program ini telah menunjukkan hasil positif. Hal ini dapat diketahui dari makin meningkatnya jumlah pengunjung yang datang ke sejumlah event yang dilaksanakan di Kabupaten Samosir. Salah satu strategi dilakukan oleh Dinas Pariwisata kabupaten Samosir adalah dengan mengikuti program yang diluncurkan Kementerian

Pariwisata yang menetapkan 100 Calendar of Event (CoE). Kegiatan tersebut merupakan rangkaian acara yang berskala internasional yang akan dilaksanakan tahun 2021/2022.

Untuk menyikapinya, Kabupaten Samosir pun menyusun satu rangkaian acara yaitu Horas Samosir Fiesta (HSF). Horas Samosir Fiesta (HSF) adalah susunan acara yang mengangkat dan melestarikan budaya dan upacara adat yang ada di masyarakat Batak Toba, sebagai atraksi yang dikemas dengan keindahan, keunikan, bernilai, baik dalam kekayaan budaya, keanekaragaman, maupun hasil dari buatan manusia, yang dapat menjadi faktor daya tarik dan menjadi tujuan wisatawan untuk berkunjung. Outputnya kemudian adalah menjadikan wisatawan termotivasi untuk melakukan perjalanan wisata. Pelaksanaan Horas Samosir Fiesta (HSF) sudah dilaksanakan dari tahun 2014. Kegiatan ini sudah mendongkrak kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara yang berkunjung ke Kabupaten Samosir. Kegiatan yang sudah dilaksanakan setiap tahunnya yang merupakan budaya di masyarakat Batak Toba seperti Festival Sigale-gale, Horja Bius, Festival Gondang Naposo, Festival Solu Bolon, dan Festival Ulos.

Salah satu kegiatan yang dilaksanakan dalam Horas Samosir Fiesta (HSF) tersebut yang menarik adalah Horja Bius. Horja Bius adalah suatu konsep acara adat yang memiliki tujuan dalam mengucapkan syukur kepada Ompu Mula Jadi na Bolon (Pencipta). Upacara ini dalam pelaksanaannya adalah dengan musyawarah yang dilaksanakan oleh Bius (Raja). Bius dalam masyarakat Batak Toba merupakan pemimpin suatu huta (desa), yang memimpin suatu wilayah atau struktur pemerintahan. Bius dalam suatu huta sebagai penanggung jawab yang berhubungan dengan malapetaka yang terjadi di masyarakat huta tersebut. Raja Bius juga sebagai pemimpin dalam pelaksanaan ritual yang dilaksanakan, seperti kegiatan Horja Bius.

Pengertian Horja dalam masyarakat Batak Toba merupakan penggabungan dari sebuah huta (desa). Horja merupakan tingkatan dari struktural huta yang menjadi peningkatan dari wilayah dan pemerintahan, dalam hal ini untuk mempermudah musyawarah dan pelaksanaan ritual dalam satu horja. Horja dalam pelaksanaan upacara ritual dipimpin oleh satu bius (raja) saja. Bius yang memimpin suatu horja—dimana dalam pemilihan bius—adalah dengan melihat pengaruh dan kekuasaan yang diutamakan dalam pemilihan bius untuk suatu horja. Bius dalam horja ini disebut dengan sebutan raja parjolo (raja yang diutamakan). Konsep upacara ritual Horja Bius adalah musyawarah dan kerjasama. Keputusan yang sudah diambil dalam Horja Bius, harus diterima dan dilaksanakan bersama-sama oleh seluruh huta yang tergabung dalam horja.

Pelaksanaan Horja Bius ini dilaksanakan dalam kurun waktu setahun sekali, yaitu pada saat pertukaran tahun (akhir tahun). Hal ini sebagai ucapan syukur setelah melewati satu tahun penuh dan berdoa untuk mengawali tahun yang baru dengan tujuan keselamatan. Ucapan syukur yang dilaksanakan adalah Mangalahat Horbo (menyembelih kerbau), sebagai persembahan kepada Ompu Mula Jadi na Bolon. Salah satu Horja yang ada di Kabupaten Samosir adalah di Desa Tomok, Kecamatan Simanindo. Pelaksanaan Horja Bius di desa ini telah dilaksanakan setelah adanya *Horas Samosir Fiesta* (HSF) dari tahun 2014. Bius yang melaksanakan kegiatan ini dipimpin oleh Bius Raja na Ualu, yang terdiri dari Si Opat Ama (Sidabutar, Siadari, Sidabalok dan Sijabat), Manik, Tindaon, Sigiro dan Harianja. Sebelum dari tahun 2014, pelaksanaan Horja Bius sudah tidak dilaksanakan lagi akibat adanya pengaruh agama yang sudah masuk ke wilayah masyarakat Batak Toba. Pelaksanaan kegiatan ini dinilai tidak sesuai dengan ajaran agama Kristen. namun setelah adanya *Horas Samosir Fiesta* (HSF) yang bertujuan mengangkat kembali budaya dan tradisi keunikan pada suku Batak Toba di Kabupaten Samosir, pelaksanaan Horja Bius diadakan kembali.

Tujuan utamanya adalah melestarikan budaya dan nilai sejarah dalam kegiatan pariwisata. Pelaksanaan Horja Bius dalam kegiatan Horas Samosir Fiesta (HSF) sudah mengalami beberapa pergeseran. Hal ini dipicu aturan kekristenan yang sudah dianut oleh masyarakat Batak Toba. Pelaksanaan Horja Bius ini dilaksanakan dalam konsep karnaval, dengan melakukan peraga dalam kegiatan Horja Bius tersebut. Tujuan dari Horja Bius sebagai atraksi wisata pada Horas Samosir Fiesta (HSF) ini adalah untuk mengenalkan dan melestarikan upacara adat yang ada di masyarakat Batak Toba, dengan harapan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Samosir.

#### **2.1.6 Fasilitas Wisata**

Fasilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan sesuatu. Fasilitas bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas wisata merupakan sarana yang bertujuan untuk melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung atau wisatawan yang dilakukannya untuk mendapat pengalaman rekreasi (Marpaung, 2002:69). Menurut Spillane (1994:67) fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Menurut Bukart & Medlik (1974:133) fasilitas bukanlah merupakan faktor utama yang dapat menstimulus kedatangan wisatawan ke suatu tempat wisata. Akan tetapi ketiadaannya dapat menghalangi wisatawan dalam menikmati atraksi wisata.

Menurut Wahab (2003 : 110) ada dua hal yang dapat ditawarkan kepada wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata, dimana kedua hal tersebut dapat berupa alamiah atau buatan manusia, yaitu :

##### **1. Sumber-sumber alam**

- a) Iklim : udara lembut, bersinar matahari, kering dan bersih.

- b) Tata letak tanah dan pemandangan alam : dataran, pegunungan yang berpanorama indah, danau, sungai, pantai, bentuk-bentuk yang unik, pemandangan yang indah, air terjun, daerah (gunung berapi, gua dll)
- c) Unsur rimba : hutan-hutan lebat, pohon-pohon langka, dan sebagainya
- d) Flora dan fauna : tumbuhan aneh, barang-barang beragam jenis dan warna, kemungkinan memancing, berburu dan bersafari foto binatang buas, taman nasional dan taman suaka binatang buas dan sebagainya.
- e) Pusat-pusat kesehatan : sumber air mineral alami, kolam lumpur berkhasiat untuk mandi, sumber air panas untuk penyembuhan penyakit dan sebagainya.

2. Hasil karya buatan manusia yang ditawarkan :

- a. Yang berdiri sejarah, budaya dan agama :
  - a) Monumen-monumen dan peninggalan-peninggalan bersejarah dari masa lalu.
  - b) Tempat-tempat budaya seperti museum, gedung kesenian, tugu peringatan, perpustakaan, pentas-pentas budaya rakyat, industri seni kerajinan tangan dan lain-lain.
  - c) Perayaan-perayaan tradisional, pameran-pameran, eksebisi, karnaval, upacara-upacara adat, ziarah-ziarah dan sebagainya.
  - d) Bangunan-bangunan raksasa dan biara-biara keagamaan.
- b. Prasarana-prasarana
  - a) Sistem penyediaan air bersih, kelistrikan, jalur-jalur lalu lintas, sistem pembuangan limbah, sistem telekomunikasi dan lain-lain.
  - b) Kebutuhan pokok pola hidup modern misalnya.
  - c) Rumah sakit, apotek, bank, pusat-pusat perbelanjaan, rumah-rumah penata rambut, toko-toko bahan makanan, kantor-kantor pemerintah (kantor polisi, pengadilan, dsb), kedai obat, toko-toko, dll.
- c. Prasarana wisata yang meliputi :
  - a) Tempat penginapan wisatawan

- b) Tempat menemui wisatawan
- c) Tempat-tempat rekreasi dan sport : fasilitas sport untuk musim dingin dan panas, fasilitas perlengkapan sport darat dan air dan lain-lain.
- d. Sarana pencapaian dan alat transportasi penunjang : meliputi pelabuhan udara, laut bagi negara-negara yang berbatasan dengan laut, sungai atau danau multinasional, keret api dan alat transportasi darat lainnya, kapal-kapal, sistem angkutan udara, angkutan di pegunungan dan lain-lain.
- e. Sarana pelengkap : seperti halnya prasarana, maka sarana pelengkap ini berbeda menurut keadaan perkembangan suatu negara. Pada umumnya sarana ini meliputi gedung-gedung yang menjadi sumber produksi jasa-jasa yang cukup penting tetapi tidak mutlak diperlukan oleh wisatawan. Umumnya sarana pelengkap ini bersifat rekreasi dan hiburan seperti misalnya gedung-gedung, sandiwara, bioskop, kasino, night club, kedai-kedai minum, warung-warung kopi, klub-klub dan lain-lain.
- f. Pola hidup masyarakat yang sudah menjadi salah satu khasanah wisata yang sangat penting. Cara hidup bangsa, sikap, makanan dan sikap pandangan hidup, kebiasaan, tradisi, adat istiadat semua itu menjadi kekayaan budaya yang menarik wisatawan ke negara mereka. Hal ini berlaku khususnya negara-negara sedang berkembang yang masyarakat tradisionalnya berbeda dari masyarakat tempat wisatawan itu berasal. Modal dasar yang penting yakni sikap bangsa dari negara tersebut terhadap wisatawan misalnya keramah-tamahan, keakraban, rasa suka menolong dan tidak bertindak mengeksploitasi dan lain-lain.

Keberhasilan pengembangan ditentukan oleh tiga faktor sebagaimana dikemukakan oleh Yoeti dalam buku “pengantar ilmu pariwisata” (1996:303) : “Ada tiga factor yang menentukan keberhasilan pengembangan kepariwisataan yaitu tersedianya objek dan daya tarik wisata, adanya fasilitas accessibility yaitu sarana dan prasarana sehingga memungkinkan wisatawan mengunjungi suatu daerah atau



kawasan wisata, terjadinya fasilitas adminities yaitu sarana kepariwisataan yang dapat memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan banyak wisatawan tertarik untuk mengunjungi daerah tempat wisata karena terdapat fasilitas yang cukup memadai, bahkan beberapa orang mungkin akan mencari tahu fasilitas yang diinginkan sebelum mengunjungi daerah tempat wisata yang akan dituju. ketika fasilitas wisata dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para pengunjung, akan menjadi dasar yang baik untuk mereka melakukan kunjungan kembali di masa yang akan datang dan kesediaan mereka untuk menceritakan hal-hal positif kepada orang lain dengan kata lain terciptanya loyalitas.

#### **2.1.7 Indikator fasilitas**

Menurut Yoeti (2003:56) pada penelitian ini indikator fasilitas yang digunakan adalah :

- 1) Pusat informasi adalah sebagai tempat informasi yang mampu memberi informasi yang benar- benar penting. Dan menerima pertanyaan dan menyediakan jawaban.
- 2) Tempat parkir adalah tempat yang sudah ditentukan. Baik setiap kendaraan yang berhenti dengan rambu lalu lintas ataupun tidak, serta tidak semata- mata untuk kepentingan menaikkan atau memurunkan orang/barang.
- 3) Toilet adalah fasilitas yang disediakan untuk tempat buang air besar dan kecil, tempat cuci tangan dan sebagainya. Dan semua wisatawan bebas menggunakan toilet tersebut.
- 4) Tempat makan dan minum, tentu saja dalam melakukan kunjungan ke tempat wisata para wisatawan yang datang memerlukan makan dan minum sehingga perlu disediakan pelayanannya makanan dan minuman. Yang termasuk dalam layanan ini yaitu restoran, coffe shop, snack bar, dan lain-lain. Hal yang perlu dipertimbangkan yaitu jenis makanan dan minuman,

ke-higienisan, pelayanan, harga, bahkan lokasi pun menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.

### **2.1.8 Keterjangkauan Pariwisata**

Keterjangkauan (aksesibilitas) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi. Menurut Sunaryo (2013:30) keterjangkauan (aksesibilitas) adalah segenap fasilitas dan moda angkutan yang memungkinkan dan memudahkan serta membuat nyaman wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi. Keterjangkauan tidak selalu berkait dengan jarak, tetapi lebih berkaitan dengan kondisi medan atau ada tidaknya sarana angkutan atau komunikasi yang dapat dipakai. Keterjangkauan umumnya juga berubah dengan adanya perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi.

Konsep keterjangkauan merupakan dapat tidaknya atau mudah tidaknya suatu lokasi dijangkau dari lokasi lain. Keterjangkauan tergantung dari jarak yang ditempuh dan yang diukur dengan jarak fisik, biaya, waktu, serta berbagai hambatan medan yang dialami. Dengan konsep ini, seseorang akan mengetahui waktu yang dibutuhkan serta biaya yang harus dikeluarkan saat ingin pergi ke suatu daerah. Keterjangkauan yang rendah tentu akan berpengaruh terhadap sulitnya pencapaian kemajuan dan mengembangkan suatu wilayah. Konsep keterjangkauan ini merupakan interaksi antar tempat, sehingga dapat dicapai baik dengan sarana transportasi umum, tradisional, atau jalan kaki.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Terdapat beberapa indikator dalam mengukur keterjangkauan dalam penyelenggaraan angkutan massal, yaitu:

1. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor;
2. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan
3. Tarif.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan keterjangkauan adalah jarak tempuh yang digunakan menggunakan alat transportasi, akses jalan yang baik tidak cukup tanpa diiringi dengan ketersediaan sarana transportasi lingkungan. Papan petunjuk arah adalah mempermudah masyarakat suatu tanda yang dapat mempermudah masyarakat dan wisatawan yang untuk mengunjungi atau mengetahui tempat wisata yang dituju. Aksesibilitas (keterjangkauan) memiliki dua dimensi, yaitu : ketersediaan, kenyamanan.

### **2.1.9 Indikator Keterjangkauan**

Menurut Miro (2012:20) faktor-faktor Indikator Keterjangkauan (aksesibilitas) meliputi:

- 1) Faktor waktu tempuh  
Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh ketersediannya prasarana transportasi dan sarana transportasi yang di andalkan.
- 2) Faktor biaya/ ongkos perjalanan  
Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.
- 3) Faktor intensitas (kepadatan) guna lahan  
Padatnya kegiatan pada suatu petak lahan yang sudah diisi dengan berbagai macam kegiatan

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini membantu penulis untuk dijadikan sebagai bahan acuan untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan antar variable-variabel yang berpengaruh pada minat berkunjung wisatawan, yang kemudian dapat diajukan sebagai hipotesis.

**Tabel. 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| <b>No.</b> | <b>Nama,<br/>Tahun</b>   | <b>Judul</b>  | <b>Variabel</b>   | <b>Hasil</b>   |
|------------|--|---|---|--|
| 1          | Eka<br>Rosyidah<br>Aprilia,<br>Sunarti<br>dan<br>Edriana<br>Pangestuti<br>(2017) | Pengaruh Daya Tarik<br>Wisata Dan Fasilitas<br>Layanan Terhadap<br>Kepuasan Wisatawan<br>Di Pantai Balekambang<br>Kabupaten Malang            | X1 : Daya Tarik<br>X2 : Fasilitas<br>Y : Kepuasan<br>wisatawan                              | 1. Daya tarik<br>berpengaruh signifikan<br>terhadap kepuasan<br>wisatawan.<br>2. Fasilitas layanan<br>berpengaruh signifikan<br>terhadap kepuasan<br>wisatawan |
| 2          | Rezki<br>Teguh<br>Sulistiyana<br>(2017)  | Pengaruh Fasilitas<br>Wisata Dan Harga<br>Terhadap Kepuasan<br>Konsumen   | X1: Fasilitas<br>Wisata<br>X2: Harga<br>Y: Kepuasan<br>Konsumen                             | Terdapat pengaruh<br>positif dan signifikan<br>antara fasilitas wisata<br>dan harga terhadap<br>kepuasan wisatawan<br>yang berkunjung                          |
| 3          | Suri<br>Amilia<br>(2020)   | Pengaruh Akses/<br>Keterjangkauan dan<br>Keamanan/Kenyamanan<br>terhadap Kepuasan<br>Pengunjung Objek<br>Wisata Hutan<br>Mangrove Kota Langsa | X1 : Akses/<br>keterjangkauan<br>X2 : Keamanan/<br>kenyamanan<br>Y : Kepuasan<br>Pengunjung | 1. menyatakan akses<br>akses/keterjangkauan<br>berpengaruh signifikan<br>terhadap kepuasan<br>pengunjung objek<br>hutan mangrove Kota<br>Langsa. Keamanan/     |

|  |                                     |   |   |  |
|--|-------------------------------------|---|---|--|
|  |                                     |   |   | <p>kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung objek hutan mangrove Kota Langsa.</p> <p>2. akses/keterjangkauan dan keamanan/kenyamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung objek hutan mangrove Kota Langsa.</p>   |
|  | <p>SELLY<br/>NOVITA<br/>(2021 )</p> | <p>Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Rusa Aceh Besar</p> | <p>X1: Bukti fisik (Tangible)<br/>X2: Keandalan (reliability)<br/>X3: Ketanggapan (responsiveness)<br/>X4: . Jaminan (assurance)<br/>X5: Empati (empathy)<br/>Y: Kepuasan Wisatawan</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible, reliability responsiveness, assurance, emphaty, responsiveness, dimensi-dimensi ini memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan wisatawan pada Objek Wisata Taman Rusa Aceh Besar, pengunjung lebih puas dengan dimensi responsiveness dan assurance.</p> |

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir adalah suatu alat yang dipakai peneliti untuk menentukan arah penelitian. Menurut sugiyono (2019:95) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. dengan ini dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir berhubungan pada setiap variabel yang menggambarkan masalah berdasarkan teori dan mencari cara untuk menanggapi penelitian tersebut.

#### **1. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Di Samosir**

Daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang dapat mendorong wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata untuk menikmati keunikan yang berada didalamnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Eka Rosyidah Aprilia (2017) Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Hasil tersebut mendukung teori yang dikemukakan oleh Zaenuri (2012) yang menyatakan bahwa daya tarik wisata merupakan sesuatu yang unik dan menjadi pilihan wisatawan sehingga dapat memberikan kepuasan dengan apa yang diinginkan wisatawan.

#### **2. Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Di Samosir**

fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Berdasarkan hasil penelitian dari Rezki Teguh Sulistiyana (2017) menunjukkan bahwa dari hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sammeng (2001:39), salah satu hal yang penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas. Fasilitas wisata

dapat mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen. Untuk itu perusahaan harus memperhatikan aspek ini dengan baik agar persepsi konsumen dan harapan konsumen sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga mampu menciptakan kepuasan konsumen. Bisa dikatakan bahwasanya fasilitas yang diinginkan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen adalah fasilitas yang lengkap, dengan kondisi yang bersih juga terawat. Yang tak kalah penting adalah melalui fasilitas yang ada dapat memenuhi kebutuhan ataupun mengakomodir kegiatan wisatawan.

### **3. Pengaruh Keterjangkauan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Di Samosir**

Keterjangkauan (aksesibilitas) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dari Suri Amilia (2020) menyatakan akses akses/keterjangkauan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Keamanan/kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sehingga hipotesis yang menyatakan akses/keterjangkauan dan keamanan/kenyamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Adapun keterjangkauan akan mempengaruhi kepuasan wisatawan karena keterjangkauan tergantung dari jarak yang ditempuh dan yang diukur dengan jarak fisik, biaya, waktu, serta berbagai hambatan medan yang dialami. Dengan konsep ini, seseorang akan mengetahui waktu yang dibutuhkan serta biaya yang harus dikeluarkan saat ingin pergi ke suatu daerah. Keterjangkauan yang rendah tentu akan berpengaruh terhadap sulitnya pencapaian kemajuan dan mengembangkan suatu wilayah. Konsep keterjangkauan ini merupakan interaksi antar tempat, sehingga dapat dicapai baik dengan sarana transportasi umum, tradisional, atau jalan kaki.

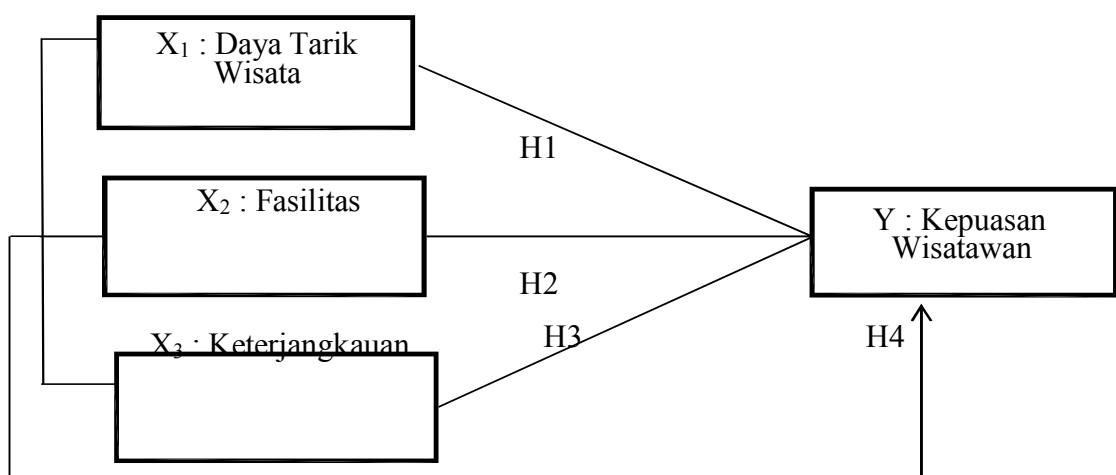
#### 4. Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas, Keterjangkaun Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Di Samosir

Daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang dapat mendorong wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata untuk menikmati keunikan yang berada didalamnya.

Fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Keterjangkaun (aksesibilitas) adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju destinasi. Akses jalan raya, ketersediaan sarana transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah destinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dari Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti dan Edriana Pangestuti (2017), menunjukkan bahwa daya tarik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan Rezki Teguh Sulistiyana (2017), Fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan Suri Amilia (2020) akses/keterjangkaun dan keamanan/ kenyamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan teoritis dalam penelitian ini, seperti yang tersaji pada gambar 2.1 dibawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



## **2.4 Hipotesis**

1. Daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir.
3. Keterjangkauan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir.
4. Daya tarik wisata, fasilitas, keterjangkauan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata di Samosir.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan menggunakan angket (kuesioner) sebagai alat dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2016:193) adalah daftar teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dimana desain yang digunakan adalah statistik deskriptif, yaitu dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada destinasi wisata di beberapa objek wisata yang ada di Kabupaten Samosir, Provinsi Sumatera Utara.

#### **3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:115) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang telah pernah mengunjungi objek wisata Samosir.

## b. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:116) memberi pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti atau tidak terhingga, maka tidak memungkinkan untuk meneliti secara keseluruhan populasi tersebut.

Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Hair, et al (2010:101). Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui pasti dan menyarankan bahwa ukuran sampel minimum 5-10 dikali variabel indikator. Sehingga jumlah indikator sebanyak 14 buah dikali 9 ( $14 \times 9 = 126$ ). Jadi melalui perhitungan berdasarkan rumusan tersebut, didapat jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 126 orang pengunjung destinasi wisata di Samosir.

## c. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *Accidental sampling* termasuk dalam teknik pengambilan sampel *nonprobability*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2016:85) "*accidental sampling*" adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data". Karakteristik anggota sampel yang dimaksudkan adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke destinasi wisata di Samosir. Alasan peneliti mengambil teknik *sampling insidental* karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti.

### **3.4. Jenis Data Penelitian**

Penelitian ini membutuhkan data yang dianalisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh daya tarik wisata, fasilitas wisata, dan keterjangkauan wisata terhadap kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, penulis mengambil dua jenis data yaitu :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan sendiri dengan penelitian secara langsung melalui wawancara, observasi dan angket atau kuesioner

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh bukan dari peneliti sendiri melainkan dikumpul oleh orang lain, misalnya dokumentasi suatu instansi, internet dan riset kepustakaan yang dimaksudkan untuk mendapat informasi penting lainnya. Untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Peneliti menggunakan data primer dengan melakukan kuesioner dan skala pengukuran pada destinasi wisata di Samosir dan menggunakan data sekunder untuk mendapat gambar pemandangan.

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut ini :

1. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung keadaan dilapangan dan melakukan pencatatan dokumen-dokumen dan hal-hal lain yang menunjang penelitian.

### 3. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

### 4. Studi Kepustakaan

Yaitu merupakan pengambilan informasi yang diperoleh dari beberapa literatur dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini demi mendukung dan melengkapi hasil penelitian. Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas, Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian atau tidak.

## 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.

Skala yang dipakai dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan menggunakan lima jawaban alternatif dan diberi skor sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Skala Likert**

| No | Pilihan Jawaban     | Skor |
|----|---------------------|------|
| 1  | Sangat Setuju       | 5    |
| 2  | Setuju              | 4    |
| 3  | Ragu-ragu           | 3    |
| 4  | Tidak setuju        | 2    |
| 5  | Sangat tidak setuju | 1    |

### 3.7 Definisi Operasional

Variabel Instrumen 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**  
**Variabel instrument penelitian**

| No | Variabel                               | Defenisi Variabel   | Indikator  | Ukuran       |
|----|--|---|--|--------------|
| 1  | Daya Tarik Wisatawan (X <sub>1</sub> ) | Yoeti (2008) menyatakan bahwa daya tarik wisata merupakan obyek atau atraksi wisata apa saja yang dapat ditawarkan kepada wisatawan agar mereka mau berkunjung ke suatu negara atau daerah tujuan wisata tertentu.  | a) Natural attraction<br>b) Build attraction<br>c) Cultural attraction<br>d) Social attraction | Skala Likert |
| 2  | Fasilitas Wisata (X <sub>2</sub> )     | Menurut Yoeti 2003: 56 (dalam jurnal Rezki Teguh Sulistiyana, 2015) fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu didaerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia didaerah tujuan wisata tersebut. | a) Pusat informasi<br>b) Tempat parkir<br>c) Toilet<br>d) Tempat makan dan minum               | Skala Likert |
| 3  | Keterjangkauan (X <sub>3</sub> )       | Menurut Fidel Miro (2009 : 20)  | a) Factor waktu tempuh   | Skala Likert |

|   |                        |   |   |              |
|---|------------------------|---|---|--------------|
|   |                        | <p>Keterjangkauan adalah jarak tempuh yang digunakan menggunakan alat transportasi, akses jalan yang baik tidak cukup tanpa diiringi dengan ketersediaan sarana transportasi lingkungan. Papan petunjuk arah adalah mempermudah masyarakat suatu tanda yang dapat mempermudah masyarakat dan wisatawan yang untuk mengunjungi atau mengetahui tempat wisata yang dituju. aksesibilitas (keterjangkauan) memiliki dua dimensi, yaitu :<br/>ketersediaan,<br/>kenyamanan.</p> | <p>b) factor biaya/ongkos perjalanan<br/>c) factor intensitas (kepadatan) guna lahan</p>                  |              |
| 4 | Kepuasan wisatawan (y) | <p>Kotler dan Keller, (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas.</p>   | <p>a) Kesesuaian harapan wisatawan<br/>b) Minat berkunjung Kembali<br/>c) Kesiediaan merekomendasikan</p> | Skala Likert |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan amat puas atau senang. Kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan konsumen. |  |  |
|--|--|---|--|--|

### 3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu koesioner. Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik berikut ini (Sunyoto 2013:86)

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka variabel tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka variabel tersebut tidak valid.
- 3) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , namun bertanda negatif maka  $H_0$  akan tetap ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### 3.8.2. Uji Reabilitas

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. Untuk mengukur antara jawaban dengan pertanyaan dapat dilakukan dengan syarat sebagai berikut ini (Sunyoto 2013:81)

- a) Jika nilai  $a >$  atau  $= r_{tabel}$  maka instrument penelitian dikatakan reliabel.
- b) Jika nilai  $a < r_{tabel}$  maka instrument penelitian dikatakan tidak reliabel.
- c) Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6 (cukup baik), dan diatas 0,8 (baik).



### **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 nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada residualnya, Menurut Kurniawan (2014: 156). Pengujian normalitas dilakukan dengan cara :

- a) Melihat Normal Probability Plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data sesungguhnya diplotkan sedangkan distribusinormal akan membentuk garis diagonal. Apabila data distribusi normal maka plot data akan mengikuti garis diagonal.
- b) Melihat Histogram yang membandingkan data sesungguhnya dengan distribusi normal. Kriteria uji normalitas : Apabila p-value ( $P_v$ )  $\alpha$  (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, dengan memplotkan nilai prediksi dengan nilai residualnya. Heteroskedastisitas akan muncul jika terdapat pola tertentu antara keduanya, seperti gelombang atau menyempit atau melebar antara keduanya (Ghozali 2016:134).

### 3.9.3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinearitas. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah melihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance, dimana nilai tolerance mendekati 1 atau tidak kurang dari 0,10 serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali 2016:103).

## 3.10 Uji Hipotesis

### 3.10.1 Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable bebas (Daya Tarik, Fasilitas, Keterjangkauan, ) terhadap variabel terikat (keputusan wisatawan). Di dalam menganalisis data ini, penulis menggunakan bantuan aplikasi Software SPSS for Windows. Adapun menurut Kurniawan (2014: 194) persamaan regresi linear multiple adalah model persamaan regresi linear dengan variabel bebas lebih dari satu.

Bentuk umum persamaan ini antara lain:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan wisatawan

a = konstanta

X1 = Daya tarik                      b1 = Koefisien Regresi daya tarik

X2 = Fasilitas                        b2 = Koefisien Regresi fasilitas

X3 = Keterjangkauan                b3 = Koefisien Regresi keterjangkauan

E = galat (distrubance error)

### 3.10.2 Uji Parsial (uji-t)

Uji t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen).

$H_0$  : Variabel bebas (daya tarik, fasilitas, keterjangkauan) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)

$H_1$  : Variabel bebas (daya tarik, fasilitas, keterjangkauan) secara parsial signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan)

Kriteria pengujiannya yaitu:

a. Apabila nilai t hitung  $<$  t tabel dan jika probabilitas (signifikansi)  $>$  0,05 ( $\alpha$ ) maka :

$H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, artinya variabel bebas ( daya tarik, fasilitas, keterjangkauan) secara parsial tidak mempengaruhi variabel terikat (kepuasan) secara signifikan.

b. Apabila nilai t hitung  $>$  t tabel dan jika probabilitas (signifikansi)  $<$  0,05 ( $\alpha$ ) maka:

$H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, artinya variabel independen secara parsial (individual) mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

### 3.10.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar memberikan penjelasan variabel bebas (daya tarik wisata, fasilitas, keterjangkaun) 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 variable bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang kecil. Penelitian ini menggunakan aplikasi software SPSS for windows.