

Dampak Fasilitas dan Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Kota Tua

Amrullah, Ervina Taviprawati*, Wijayanti Dewi Prabandari, Jihaan Safirah

Institut Pariwisata Trisakti

*ervinataviprawati@iptrisakti.ac.id

Informasi Artikel

Received: 16 Februari 2024

Accepted: 08 Maret 2024

Published: 18 Maret 2024

Keywords:

tourist facilities, tour guide services, tourist satisfaction

Abstract

This research aims to determine the effect of tourist facilities and services on tourist satisfaction. This research uses quantitative descriptive methods with multiple regression analysis. The location of this study is in Destinasi Old Town. The sample selection technique applied was Accidental Sampling. Research findings show that tourist facilities have a positive influence on tourist satisfaction, while tour guide services do not have a significant impact. Facilities and services in Kota Tua have an important role in increasing visitor satisfaction. Comprehensive facilities, good accessibility and friendly service can increase tourist comfort. However, tour guide services that only focus on museums can reduce satisfaction due to the lack of tour guides to accommodate visitors' needs. To improve the quality of tour guide services, the government is expected to provide training and educational programs. A skilled, friendly and responsive tour guide can significantly improve the tourist experience.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Lokasi studi ini berada di Kota Tua Destinasi. Teknik pemilihan sampel yang diterapkan adalah accidental sampling. Temuan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, sementara pelayanan pramuwisata tidak memiliki dampak yang signifikan. Fasilitas dan pelayanan di Kota Tua memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Fasilitas yang komprehensif, aksesibilitas yang baik, dan pelayanan yang ramah dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan. Namun, pelayanan pramuwisata yang hanya fokus pada museum bisa mengurangi kepuasan karena kurangnya pramuwisata untuk mengakomodasi kebutuhan pengunjung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramuwisata, diharapkan pemerintah memberikan pelatihan dan program pendidikan. Pramuwisata yang terampil, ramah, dan tanggap dapat meningkatkan pengalaman wisatawan secara signifikan.

Kata Kunci:

fasilitas wisata, pelayanan pramuwisata, kepuasan wisatawan

PENDAHULUAN

Selain sebagai ibu kota negara Indonesia, DKI Jakarta memiliki suatu destinasi wisata yang dikenal dengan nama Destinasi Kota Tua Jakarta. Kota Tua Jakarta berupa kawasan cagar budaya yang sudah ada sejak zaman Hindia Belanda. Kota Tua Jakarta tidak hanya penting secara historis, itu juga meninggalkan berbagai warisan budaya dan sejarah. Hal ini terlihat dari banyaknya bangunan peninggalan zaman Kolonial Belanda dan tercermin dari tata letak dan desain arsitektur kota. Ada beberapa bangunan peninggalan Belanda kuno di destinasi Kota Tua, beberapa di antaranya telah dijadikan museum, antara lain Museum Fatahillah, Museum Seni Rupa dan Keramik, dan Museum Wayang.

Penelitian yang dilakukan oleh Taning et al. (2022) menunjukkan fasilitas wisata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Fasilitas yang bersih, terawat, dan nyaman seperti toilet, tempat istirahat, area parkir, dan area makanan dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan selama kunjungan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Hamidah (2022) menunjukkan bahwa fasilitas yang mudah diakses dan ramah pengguna, seperti tangga, jalan setapak, dan fasilitas untuk difabel, dapat membuat pengalaman lebih menyenangkan bagi semua jenis wisatawan.

Fasilitas wisata di destinasi Kota Tua yang bersifat cagar budaya hingga yang terbaru cukup baik dan memadai. Namun, masih ada beberapa fasilitas yang kurang memadai dari segi estetika di Destinasi Kota Tua Jakarta. Seperti rusaknya papan informasi yang terdapat diberbagai titik terutama papan informasi yang berada di lantai terdapat beberapa huruf yang sudah lepas dan pramuwisata yang hanya terdapat di tempat tertentu khususnya hanya terdapat di Museum.

Pramuwisata sering menjadi perwakilan langsung dari destinasi wisata langsung ini bisa memengaruhi persepsi wisatawan terhadap destinasi dan pengalaman keseluruhan mereka. Pelayanan yang ramah, informatif, dan responsif dari pramuwisata dapat meningkatkan kepuasan wisatawan (Deni & Winarni, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Brigitha et al. (2018) menunjukkan bahwa pramuwisata yang ada di destinasi wisata bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang lengkap dan menarik tentang sejarah, budaya, dan atraksi yang dapat meningkatkan minat dan kepuasan wisatawan.

Purwaningsih (2013) penelitiannya menunjukkan bahwa pramuwisata dapat memberikan bantuan dan dukungan kepada wisatawan selama perjalanan mereka di destinasi hingga merekomendasikan tempat makan atau kegiatan tambahan, pelayanan pramuwisata yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan.

Pramuwisata di destinasi Kota Tua sering kali fokus pada kunjungan ke museum-museum yang memberikan informasi yang mendalam tentang sejarah dan budaya. Namun, untuk pengalaman jalan-jalan mengelilingi Kota Tua, pramuwisata semacam itu mungkin lebih jarang terjadi atau tidak umum. Sehingga banyak wisatawan untuk mengelilingi kota tua mencari alternatif seperti tur berjalan kaki menggunakan aplikasi *google map* yang menyediakan informasi tentang tempat-tempat bersejarah yang dapat dikunjungi.

Dengan demikian membuktikan bahwa fasilitas dan pelayanan pramuwisata di destinasi Kota Tua Jakarta belum optimal terutama dalam fasilitas wisata. Hal ini merupakan masukan bagi pengelola Kawasan Kota Tua agar merawat fasilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan

pramuwisata. Supaya pengelola Kawasan Kota Tua lebih memperhatikan hal tersebut yang nantinya dapat menarik minat dan kepuasan wisatawan yang akan berkunjung.

Gap dalam penelitian ini adalah kurangnya penelitian yang secara khusus mengeksplorasi peran dan kualitas pelayanan pramuwisata di destinasi Kota Tua Jakarta, serta dampaknya terhadap pengalaman wisatawan yang berkunjung. Penelitian yang telah dilakukan lebih banyak berfokus pada fasilitas fisik dan kebersihan, namun minim dalam mempertimbangkan aspek pelayanan dan interaksi langsung antara pramuwisata dengan wisatawan.

Novelty dari penelitian ini adalah penekanan pada pentingnya peran pramuwisata dalam memberikan pengalaman wisata yang berkesan di destinasi Kota Tua Jakarta. Penelitian sebelumnya cenderung mengabaikan aspek ini, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menyoroti perlunya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pramuwisata untuk meningkatkan kepuasan wisatawan secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti penggunaan alternatif seperti aplikasi Google Maps sebagai solusi bagi wisatawan yang mencari informasi lebih lanjut tentang destinasi Kota Tua Jakarta, menambah kompleksitas dalam pemahaman tentang pola perilaku wisatawan di era digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata adalah segala bentuk sarana, infrastruktur, atau layanan yang disediakan di lokasi wisata untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan memenuhi kebutuhan mereka selama kunjungan. Fasilitas ini bisa beragam, mulai dari akomodasi seperti hotel, penginapan, atau kemping, hingga tempat makan, pusat perbelanjaan, sarana transportasi, area parkir, tempat

ibadah, hingga berbagai jenis atraksi dan aktivitas rekreasi (Putri & Farida, 2021).

Fasilitas wisata juga dapat mencakup fasilitas kesehatan, seperti pusat medis atau apotek, serta fasilitas keamanan, seperti pos polisi atau pengamanan tambahan. Tujuan dari fasilitas wisata adalah untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kesenangan pengunjung, sehingga meningkatkan daya tarik dan popularitas destinasi wisata tersebut (Sarim & Wiyana, 2017).

Pelayanan Pramuwisata

Pelayanan pramuwisata merujuk pada layanan yang diberikan oleh seorang pramuwisata atau pemandu wisata kepada wisatawan selama perjalanan atau kunjungan wisata. Pramuwisata adalah seseorang yang memiliki pengetahuan dan keahlian tentang destinasi wisata tertentu, yang bertugas untuk memandu dan memberikan informasi kepada wisatawan selama mereka berada di lokasi wisata (Rusmiati et al., 2022).

Pelayanan pramuwisata meliputi berbagai hal, seperti memberikan informasi sejarah, budaya, dan informasi penting lainnya tentang tempat yang dikunjungi, menjawab pertanyaan wisatawan, mengatur jadwal kunjungan, memberikan saran tentang tempat makan atau kegiatan yang dapat dilakukan, serta memastikan keselamatan dan kenyamanan wisatawan selama perjalanan (Lubis, 2019).

Pramuwisata juga dapat berperan sebagai perantara antara wisatawan dan masyarakat setempat, membantu memfasilitasi interaksi antara keduanya, dan menjembatani pemahaman lintas budaya. Dengan demikian, pelayanan pramuwisata menjadi salah satu aspek penting dalam pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan bagi para wisatawan (Anggola et al., 2020).

Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan yang dirasakan oleh wisatawan setelah melakukan perjalanan atau kunjungan ke suatu destinasi wisata. Ini mencakup evaluasi subjektif wisatawan terhadap berbagai aspek pengalaman wisata, termasuk pelayanan, fasilitas, atraksi, lingkungan, dan berbagai faktor lain yang memengaruhi pengalaman mereka (Nurbaeti et al., 2021).

Pentingnya kepuasan wisatawan adalah karena mereka adalah elemen kunci dalam industri pariwisata (Ratnaningtyas et al. 2022).. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan reputasi destinasi wisata, mendorong kunjungan ulang, dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya, kepuasan yang rendah dapat mengurangi jumlah kunjungan wisatawan dan berdampak negatif pada industri pariwisata suatu daerah (Nurbaeti et al., 2022).

Evaluasi kepuasan wisatawan sering dilakukan melalui survei, wawancara, atau ulasan online. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan, pengelola destinasi wisata dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan mempertahankan daya tarik destinasi mereka (Ratnaningtyas et al. 2022).

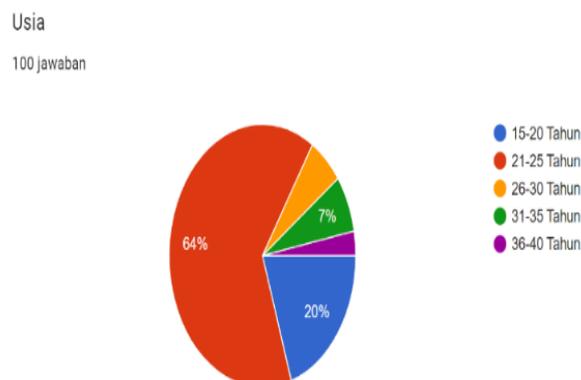
METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menganalisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Destinasi Kota Tua, termasuk Museum Fatahillah, Museum Seni Rupa dan Keramik, Museum Wayang, serta area wisata lainnya di sekitar Destinasi Kota Tua. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang fasilitas wisata dan kualitas pelayanan pramuwisata terhadap tingkat kepuasan pengunjung, dengan menggunakan analisis data kuantitatif. Informasi dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5 sebagai instrumen penilaian. Metode sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, di mana responden ditemui secara langsung oleh peneliti tanpa sengaja.

Populasi yang menjadi fokus penelitian adalah seluruh pengunjung Destinasi Kota Tua Jakarta. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang, yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin:

$$n = \frac{334.621}{1 + 334.621 (10\%)^2}$$
$$n = \frac{334.621}{1 + 334.621 (0.01)}$$
$$n = 99,97 = 100$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

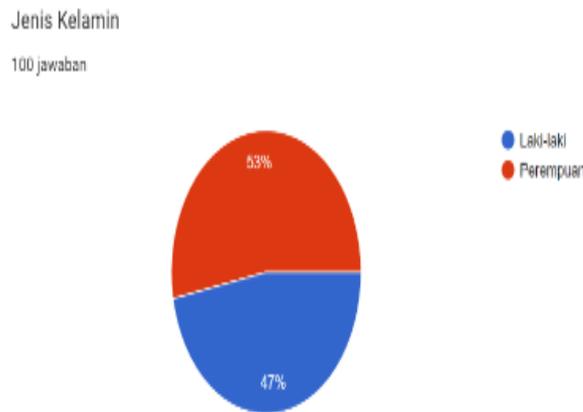


Gambar 1. Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil data grafik diatas terlihat bahwa pengunjung Destinasi Kota Tua Jakarta dari 100 responden didominasi oleh kelompok usia 21-25 tahun sebanyak 63 Orang atau 63%, lalu disusul dengan kelompok usia 15-20 tahun dengan jumlah 22 Orang atau 22%, kelompok usia 26-30 tahun dengan jumlah 6 orang atau 6%, 31-35 tahun dengan jumlah 6 orang atau 6%, dan

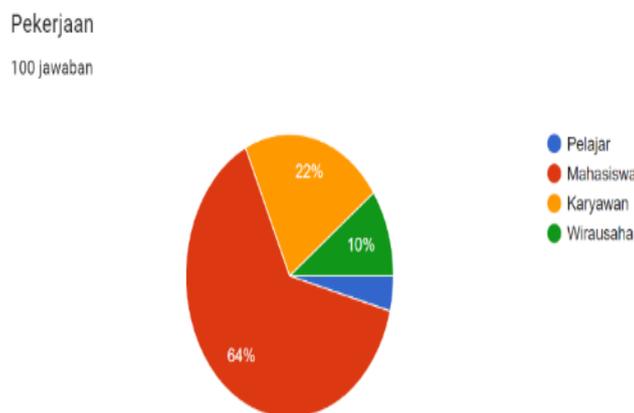
yang terakhir yaitu dengan kelompok usia 36-40 tahun dengan jumlah 3 orang atau 3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Destinasi Kota Tua Jakarta banyak dikunjungi oleh pengunjung berusia 21 tahun sampai dengan 25 tahun yang disebabkan oleh banyaknya kaum muda yang gemar mengunjungi destinasi wisata sejarah untuk melepas rasa jenuh.



Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil data grafik diatas terlihat bahwa pengunjung Destinasi Kota Tua Jakarta banyak dikunjungi oleh jenis kelamin perempuan berjumlah 53 Orang atau 53% dan disusul oleh jenis kelamin laki-laki berjumlah 47 Orang atau 47%. Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden didominasi oleh

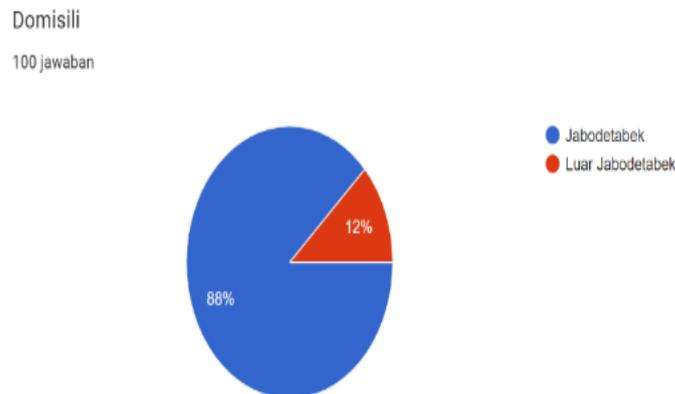
perempuan hal ini didukung oleh banyaknya tempat yang memiliki nilai estetika yang tinggi di Destinasi Kota Tua Jakarta sehingga banyak kaum perempuan yang gemar mengabadikan kenangan dengan berswafoto atau sekedar menikmati suasana di Destinasi Kota Tua Jakarta.



Gambar 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil data grafik di atas dapat dilihat bahwa pengunjung Destinasi Kota Tua Jakarta dari 100 responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh mahasiswa sebanyak 63 orang atau 63%, kemudian disusul oleh karyawan sebanyak 22 orang atau 22%, Wirausaha sebanyak 10 orang atau 10%, dan

terakhir yaitu pelajar berjumlah 4 orang atau 4%. Hal ini disebabkan oleh tingginya minat kunjungan mahasiswa yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta untuk sekedar liburan, *study tour*, atau sebagai tempat untuk mencari inspirasi.



Gambar 4. Responden Berdasarkan Domisili
Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan data pada grafik diatas menyatakan bahwa dari 100 responden yang mengunjungi Destinasi Kota Tua Jakarta sebagian besar berasal

dari wilayah Jabodetabek sebanyak 88 orang atau 88% dan sisanya berasal dari luar wilayah Jabodetabek sebanyak 12 orang atau 12%.



Gambar 5. Frekuensi Kunjungan
Sumber: Data diolah (2023)

Pada data grafik diatas menunjukkan bahwa profil responden berdasarkan frekuensi berkunjung, wisatawan yang mengunjungi Destinasi Kota Tua Jakarta sebanyak lebih dari 2

kali sebanyak 71 orang atau 71% dan sisanya wisatawan hanya 1 kali mengunjungi Destinasi Kota Tua Jakarta sebanyak 29 orang atau 29%.

Tabel 1. Uji Validitas

Item Pertanyaan		r-hitung	r-tabel
Fasilitas Wisata			
X1.1	Terdapat toilet umum yang bersih dan memadai bagi para wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,608
X1.2	Terdapat bangunan sejarah (Museum Sejarah, Museum Wayang, dan Museum Kramik) di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,712
X1.3	Terdapat tempat ibadah (Musholla) bagi para wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,755
X1.4	Terdapat food court bagi para wisatawan yang ingin makan di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,634
X1.5	Terdapat ruang terbuka (square) yang luas, bersih, dan nyaman bagi para wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,747
X1.6	Terdapat loket untuk pembelian tiket masuk ke dalam Museum di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,671
X1.7	Terdapat pusat informasi bagi para wisatawan disetiap titik di destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,709
X1.8	Terdapat tempat sampah yang disediakan untuk wisatawan di setiap sudut Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,770
X1.9	Terdapat lahan parkir yang luas dan memadai untuk wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,698
X1.10	Terdapat toko cinderamata bagi para wisatawan yang ingin membeli oleh-oleh di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,730
X1.11	Terdapat papan petunjuk arah yang memudahkan wisatawan dalam menentukan arah tujuan di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,862
X1.12	Terdapat papan informasi yang jelas terbaca oleh wisatawan di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,766
X1.13	Terdapat kursi disetiap sudut ruang terbuka bagi wisatawan yang ingin beristirahat sejenak di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,783
X1.14	Terdapat tempat sewa sepeda ontel bagi wisatawan yang ingin mengendarai sepeda di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,697
X1.15	Terdapat spot foto yang <i>Instagramable</i> bagi para wisatawan yang ingin melakukan swafoto di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,730
Pelayanan Pramuwisma			
X2.1	Pramuwisata memiliki kemampuan seputar informasi sejarah di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,796
X2.2	Pramuwisata mampu memberikan problem solving bagi para wisatawan yang berkunjung ke	0,196	0,765

	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel
	Destinasi Kota Tua Jakarta.		
X2.3	Pramuwisata memiliki jiwa berorientasi pada layanan yang diberikan kepada wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,756
X2.4	Pramuwisata memiliki sifat yang ramah pada saat melayani wisatawan di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,794
X2.5	Pramuwisata memiliki jiwa semangat yang tinggi pada saat memberikan layanan kepada wisatawan di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,802
X2.6	Pramuwisata memiliki sikap yang cepat tanggap terhadap informasi yang diperlukan oleh wisatawan di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,693
X2.7	Terdapat pramuwisata yang berjaga di setiap sudut Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,700
X2.8	Pramuwisata mampu memberikan kesan suasana yang nyaman bagi para wisatawan yang berkunjung di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,798
X2.9	Pramuwisata mampu dalam mendengarkan kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,790
X2.10	Pramuwisata mampu dalam menanggapi dan merespon wisatawan dengan jelas sesuai dengan SOP yang berlaku.	0,196	0,810
X2.11	Pramuwisata dapat berkomunikasi dua arah kepada wisatawan dengan cara yang baik.	0,196	0,846
X2.12	Pramuwisata dapat menyampaikan informasi seputar Destinasi Kota Tua Jakarta secara jelas dan mudah dipahami oleh wisatawan.	0,196	0,851
X2.13	Pramuwisata memiliki tutur kata yang sopan saat berkomunikasi dengan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,814
X2.14	Pramuwisata mampu memahami apa yang diinginkan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,797
X2.15	Komunikasi pramuwisata dapat dimengerti oleh para wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,846
Kepuasan Wisatawan			
Y1	Pelayanan jasa dan fasilitas yang diberikan pramuwisata di Destinasi Kota Tua Jakarta memuaskan.	0,196	0,790
Y2	Pelayanan jasa pramuwisata dan fasilitas di Destinasi Kota Tua Jakarta sesuai dengan yang diharapkan wisatawan.	0,196	0,755
Y3	Pelayanan jasa dan fasilitas yang diberikan oleh pramuwisata di Kota Tua Jakarta memberikan kesan yang nyaman dan aman bagi wisatawan.	0,196	0,769

	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel
Y4	Pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata dan fasilitas di Destinasi Kota Tua Jakarta dapat menciptakan rasa percaya kepada wisatawan.	0,196	0,766
Y5	Kondisi tempat (fasilitas) dan penampilan pramuwisata bersih dan menarik sehingga menimbulkan kesan positif bagi wisatawan.	0,196	0,677
Y6	Pramuwisata memiliki sifat empati kepada wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,749
Y7	Pramuwisata di Destinasi Kota Tua Jakarta memiliki kemampuan sosial yang baik sehingga tidak merasa canggung dengan wisatawan.	0,196	0,760
Y8	Pramuwisata memiliki manajemen emosi yang baik dan berorientasi kepada kepuasan wisatawan.	0,196	0,812
Y9	Pramuwisata di Destinasi Kota Tua Jakarta tidak bertindak gegabah dalam melayani wisatawan.	0,196	0,783
Y10	Pelayanan yang diberikan pramuwisata diprioritaskan untuk kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,749
Y11	Fasilitas wisata dan pelayanan jasa pramuwisata sangat memuaskan sehingga Anda ingin kembali lagi ke Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,816
Y12	Pelayanan dan fasilitas wisata yang di sediakan oleh Destinasi Kota Tua Jakarta memiliki nilai lebih daripada destinasi wisata lain.	0,196	0,780
Y13	Pelayanan dan fasilitas wisata di Destinasi Kota Tua Jakarta memberikan manfaat bagi wisatawan.	0,196	0,753
Y14	Terdapat rasa kesesuaian terhadap pelayanan dan fasilitas wisata sehingga wisatawan ingin berkunjung kembali.	0,196	0,728
Y15	Fasilitas wisata dan pelayanan pramuwisata memiliki peran dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan di Destinasi Kota Tua Jakarta.	0,196	0,749

Sumber: Data diproses Peneliti (2023)

Validitas diuji dengan memeriksa apakah nilai r-hitung melebihi nilai r-tabel. Hasil dari Tabel 2 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam semua variabel dalam penelitian ini dianggap valid karena nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel.

Tabel 3. Test Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha Value
Fasiitas Wisata	0,934	0,600

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha Value
Pelayanan Pramuwisata	0,956	0,600
Kepuasan Wisatawan	0,8946	0,600

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Reliabilitas diuji dengan memeriksa apakah nilai alpha Cronbach melebihi 0,600. Hasil yang tercantum pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini

dianggap reliabel karena memiliki nilai alpha Cronbach yang lebih tinggi dari 0,600.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of The Estimate
.860a	.739	.734	4.612

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Terlihat pada table 4, nilai *adjusted* R2 pada variabel fasilitas wisata dan pelayanan pramuwisata sebesar 73,4% terhadap kepuasan wisatawan. Menyatakan bahwa sisanya sebanyak 26.6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 5. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.451	3.173		3.924	.000
Fasilitas wisata	.667	.107	.713	6.244	.000
Pelayanan Pramuwisata	.149	.105	.162	1.416	.160

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Tabel 5 menyatakan bahwa fasilitas wisata memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00, yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan memiliki pengaruh secara signifikan.

Sementara itu, pelayanan pramuwisata memiliki nilai signifikansi sebesar 0,160, yang lebih besar dari 0,05. Berarti bahwa pelayanan pramuwisata tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Tabel 6. Uji Simultan

	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig
Regression	5856.949	2	2928.475	137.661	.000
Residual	2063.491	97	21.273		
Total	7920.440	99			

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Pada Tabel 6, fasilitas wisata dan pelayanan pramuwisata memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikan yang kurang dari 0,05. Ini menyiratkan bahwa secara bersama-sama, fasilitas wisata dan pelayanan pramuwisata memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan wisatawan.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan

Fasilitas wisata memegang peran penting dalam menciptakan pengalaman dan kepuasan wisatawan di destinasi Kota Tua. Kualitas fasilitas seperti tempat parkir, toilet, tempat makan, dan tempat beristirahat yang lengkap dan memadai akan meningkatkan kenyamanan wisatawan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi kepuasan mereka. Demikian pula, aksesibilitas yang baik di sekitar destinasi, termasuk

akses transportasi yang mudah, jalur pejalan kaki yang baik berkontribusi pada kepuasan wisatawan. Selain itu, fasilitas yang bersih dan aman, seperti area parkir, jalur pejalan kaki, dan toilet yang baik, akan membuat wisatawan merasa lebih nyaman dan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya masalah selama kunjungan mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurbaeti et al. (2021) menunjukkan bahwa fasilitas wisata yang menawarkan pengalaman yang memuaskan, dapat meningkatkan kepuasan wisatawan karena mereka merasa bahwa kunjungan mereka telah memberi mereka pengalaman yang berharga dan unik. Penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningtyas et al. (2022) menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh pada kepuasan wisatawan. Wisatawan akan merasa lebih puas jika mereka memiliki akses yang mudah ke fasilitas-fasilitas ini.

Pengaruh Pelayanan Pramuwisata terhadap Kepuasan Wisatawan

Pelayanan pramuwisata di destinasi Kota Tua, yang hanya fokus pada menerangkan sejarah dan budaya kepada wisatawan di museum-museum saja, sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini disebabkan oleh jumlah pramuwisata yang tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang ke destinasi Kota Tua untuk berjalan-jalan sekitar lingkungan.

Penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih (2013) menunjukkan bahwa pramuwisata tidak memadai untuk jumlah wisatawan yang berbondong-bondong ke destinasi wisata, mengakibatkan pramuwisata terlalu sibuk atau tidak dapat memberikan perhatian yang memadai kepada setiap wisatawan.

Pengaruh Fasilitas Wisata dan Pelayanan Pramuwisata Secara bersama-sama terhadap Kepuasan Wisatawan

Kemampuan fasilitas wisata, yang diiringi dengan pelayanan pramuwisata secara bersama-sama, tidak hanya menciptakan kenyamanan bagi para wisatawan, melainkan juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan mereka saat mengunjungi destinasi Kota Tua. Hal ini membawa dampak positif yang bernilai dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pengalaman wisatawan secara keseluruhan.

Segala sesuatu dari kebersihan dan keamanan tempat wisata hingga ketersediaan fasilitas umum seperti toilet, tempat parkir, dan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Kualitas fasilitas ini dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Pelayanan ini mencakup interaksi antara wisatawan dan pemandu wisata atau pemandu lokal. Pramuwisata yang ramah, informatif, dan responsif dapat meningkatkan pengalaman wisatawan secara signifikan (Wulandari et al., 2022; Sipayung et al., 2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Fasilitas dan pelayanan di Kota Tua memainkan peran penting dalam kepuasan wisatawan. Fasilitas yang lengkap, aksesibilitas yang baik, dan pelayanan yang ramah dapat meningkatkan kenyamanan wisatawan. Namun, pelayanan pramuwisata yang hanya fokus pada museum dapat mengurangi kepuasan, karena kurangnya jumlah pramuwisata untuk mengakomodasi kebutuhan wisatawan yang ingin menjelajahi lingkungan sekitar.

Saran

Pemerintah harus memastikan fasilitas umum seperti toilet, jalur pejalan kaki, dan tempat parkir tersedia,

terpelihara dengan baik, dan mudah diakses. Pemerintah dapat meningkatkan kemampuan pelayanan pramuwisata melalui pelatihan dan program pendidikan. Pramuwisata yang berpengetahuan luas, ramah, dan responsif dapat meningkatkan pengalaman wisatawan secara signifikan. Pemerintah menyediakan informasi yang akurat dan lengkap kepada wisatawan dan pramuwisata tentang fasilitas dan layanan yang tersedia di destinasi wisata, termasuk Kota Tua, dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggola, D., Alhadi, E., & Jauhari, H. (2020). Pengaruh Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Museum Sultan Mahmud Badarudin II Kota Palembang. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 9-19.
- Brigitha, T. B., Lopian, J., & Tarorehet, R. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Bunaken. (Studi Kasus Wisatawan Manado Tour Guide *Jurnal EMBA*, 6(2), 848-857.
- Deni, M., & Winarni, S. (2017). Pengaruh Pramuwisata dan Promosi Terhadap Kunjungan Wisatawan Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 39-48.
- Hamidah. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Air Bangis Pasaman Barat. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 6(2), 167-172. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i2.38664>
- Putri, A. D. S., & Farida, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung. (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, X(1), 781-793.
- Lubis, A. (2019). Peranan Komunikasi Pemandu Wisata dalam Mempromosikan Pariwisata Islami di Kota Medan. *AL-Idarah: Jurnal Pengkajian Dakwah dan Manajemen*, 7(2), 55-61.
- Nurbaeti, N., Rahmanita, M., Amrullah, A., Ratnaningtyas, H., & Nurmalingda, E. (2022). Pengaruh Komponen 4A terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Telaga Biru Cisoka, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. *Jurnal Kawistara*, 12(3), 354-367.
- Nurbaeti, N., Rahmanita, M., Ratnaningtyas, H., & Amrullah, A. (2021). Pengaruh daya tarik wisata, aksesibilitas, harga dan fasilitas terhadap minat berkunjung wisatawan di objek wisata Danau Cipondoh, Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), 269-278.
- Purwaningsih, R. M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(3), 146-153.
- Ratnaningtyas, H., Ingkadijaya, R., & Desafitri, L. (2022). The Effect of E-Wom and Tourism Product Attributes on Visiting Decisions in Lake Cipondoh Tourist Destination, Tangerang City, Banten Province. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 7(2), 232-239.
- Rusmiati., D., Malihah, E., & Andari, R. (2022). Peran Pemandu Wisata

- Dalam Pariwisata Pendidikan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2), 4765-4774.
<https://doi.org/10.47492/jip.v3i2.1739>
- Sarim., & Wiyana., T. (2017). Pengaruh Fasilitas Wisatawan Terhadap Motivasi Kunjungan Wisatawan (Studi Kasus Kunjungan Wisatawan Kota Solo). *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 3(2), 342-349.
- Sipayung, Y. S., Mita, M. M., & Putriana, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Pemandu Wisata di PT. Pacto Tour Travel and Mice Medan. *Journal of Tourism, Hospitality and Destinantion*, 1(4), 185–190.
<https://doi.org/10.55123/toba.v1i4.1684>
- Taning, N. P., Masyhudi, L., & Hulfa, I. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati. *Journal of Responsible Tourism*, 2(2), 379-392. DOI:
<https://doi.org/10.47492/jrt.v2i2.2173>
- Wulandari, A., Cakranegara, P. A., Widjajanti, W. W., & Vergara, A. Y. L. (2022). Pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(11), 5339-5344.