E-ISSN: xxxx-xxxx

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA THEME PARK X DI KABUPATEN BOGOR

Indah Rahma Sari[1], Dewi Gita Kartika[2*], Emilia Agustina[3], Syifa Rahmah[4]

[1]Program Studi Manajemen, Universitas Sahid, Jakarta, Indonesia
[2]Program Studi Pariwisata, Universitas Sahid, Jakarta, Indonesia
[*]E-mail korespondensi: dewi_gita@usahid.ac.id

Diterima: 19 Mei 2025 | Disetujui: 30 Mei 2025 | Publikasi online: 1 Juni 2025

ABSTRACT

This study investigates the influence of facilities on visitor satisfaction at Theme Park X, a leisure park located in Bogor Regency, West Java. The background of this research stems from various visitor complaints regarding inadequate facilities, as reflected in online reviews. The study aims to analyze visitor perceptions of the park's facilities, assess satisfaction levels, and examine the correlation between the two. A quantitative descriptive method was employed, using a questionnaire distributed to 100 respondents who had visited the park. Data analysis included descriptive statistics and simple linear regression. The findings show that the average score for facility quality was 3.84, categorized as good, with the highest score related to secure baggage storage and the lowest concerning the availability of shaded areas. Visitor satisfaction scored an average of 3.83, also considered good, with high intentions to revisit and moderate willingness to recommend. The t-test result indicated a significance level of 0.001 (<0.05), confirming a positive influence of facilities on satisfaction. It is recommended that Theme Park X improves its infrastructure based on visitor feedback to enhance overall satisfaction and competitiveness.

Keywords**:** *Facilities; Visitor Satisfaction; Theme Park; Leisure Tourism; Tourism Management.*

PENDAHULUAN

Pariwisata sebagai salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi nasional terus berkembang seiring dengan meningkatnya mobilitas dan kebutuhan rekreasi masyarakat. Tidak hanya terbatas pada wisata alam dan budaya, wisata buatan seperti taman hiburan (*theme park*) kini menjadi pilihan utama masyarakat urban untuk berlibur, terutama bagi keluarga yang menginginkan pengalaman rekreatif yang terstruktur, aman, dan menyenangkan. Dalam konteks ini, wisata tematik telah menjadi strategi yang semakin populer dalam upaya meningkatkan daya tarik destinasi wisata dan diversifikasi produk wisata (Gai et al., 2024). Pendekatan ini memungkinkan destinasi untuk menargetkan segmen pasar yang lebih spesifik dengan menawarkan pengalaman yang terfokus dan terarah (Tsiotsou & Goldsmith, 2012).

Theme Park X merupakan salah satu bentuk destinasi wisata buatan berbasis pengalaman yang sedang berkembang dan menarik banyak kunjungan, khususnya dari wisatawan lokal. Theme Park X sudah dibuka sejak 2021, berlokasi di Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Theme Park X adalah salah satu tempat wisata yang mengusung konsep *leisure park* yang cocok untuk dijadikan tempat wisata

E-ISSN: xxxx-xxxx

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

keluarga terutama anak-anak. Terdapat berbagai area di Theme Park X yang sangat menarik perhatian pengunjung dengan berbagai wahana dan atraksi wisata yang ditawarkan.

Walau demikian, berdasarkan observasi awal dan penelusuran ulasan pengunjung di berbagai platform digital, ditemukan bahwa beberapa pengunjung merasa tidak puas dan mengeluhkan keterbatasan fasilitas, seperti minimnya tempat berteduh, kurang optimalnya area istirahat, hingga sistem pembayaran/transaksi yang rumit. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas yang dirasakan pengunjung, yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan. Menurut Kotler dan Keller (2020), kepuasan pengunjung adalah bagaimana perasaan seseorang setelah membandingkan pengalaman dengan harapan mereka sebelumnya terhadap suatu produk atau layanan. Guna mengukur kepuasan pengunjung, terdapat 3 (tiga) indikator yaitu: (1) Kesesuaian harapan, mengukur sejauh mana pengalaman pengunjung sesuai dengan ekspektasi mereka sebelum mendatangi suatu tempat; (2) Minat berkunjung kembali, mengukur keinginan pengunjung untuk datang kembali setelah mengunjungi suatu tempat; dan (3) Kesediaan untuk merekomendasikan, mengukur sejauh mana pengunjung siap merekomendasikan suatu tempat kepada orang lain (Tjiptono, 2019).

Adapun daftar keluhan pengunjung di Theme Park X terkait fasilitas yang paling banyak ditemukan berdasarkan ulasan pada *Google Review* sebagai berikut.

Tabel 1. Daftar Keluhan Pengunjung Theme Park X 2022-2024

No	Keluhan	2022	2023	2024
1	Kurang tempat berteduh	8	7	2
2	Kurang tempat duduk	5	2	4
3	Tempat makan sedikit	3	1	1
4	Menu makanan tidak variatif	10	4	3
5	Rasa makanan kurang enak	10	1	3
6	Banyak hewan tidak terawat	9	5	3
7	Sistem pembayaran/transaksi rumit	9	4	4
Jumlah		54	24	20

Sumber: Google Review (diakses pada 2 Januari 2025)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa terdapat penurunan jumlah keluhan dari tahun ke tahun yang menunjukan pengelola Theme Park X telah melakukan evaluasi terhadap hal-hal yang dikeluhkan pengunjung. Walau demikian, terdapat pula hal baru yang dikeluhkan pengunjung, seperti rusaknya jalanan di area parkir, koleksi hewan sedikit dan bau, tidak tersedia ATM, kondisi wahana kurang baik, minimnya fasilitas ruang laktasi dan sebagainya. Penting bagi para pelaku bisnis untuk memahami dengan baik apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan mereka, dengan memahami keinginan, permintaan, dan kebutuhan ini, mereka dapat merancang strategi yang efektif untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan mereka.

Seiring meningkatnya persaingan, muncul tantangan baru dalam pengelolaan destinasi buatan, salah satunya adalah kualitas fasilitas yang disediakan. Fasilitas dalam konteks pariwisata tidak sekadar infrastruktur fisik,

E-ISSN: xxxx-xxxx

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

tetapi juga menyangkut kenyamanan, keamanan, kebersihan, dan kemudahan akses bagi wisatawan sebagaimana yang banyak dikeluhkan oleh pengunjung. Fasilitas yang baik berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif, membentuk persepsi kualitas, dan mendorong kepuasan wisatawan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap keputusan berkunjung ulang atau memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.50 tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 – 2025, terdapat dua jenis fasilitas yaitu sebagai berikut: (1) Fasilitas umum, sarana pelayanan dasar fisik suatu lingkungan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum dalam melakukan aktivitas kehidupan sehari – hari. Fasilitas umum meliputi: a) Fasilitas keamanan, seperti : pemadam kebakaran; b) Fasilitas keuangan dan perbankan, seperti: Anjungan Tunai Mandiri dan tempat penukaran uang (money changer); c) Fasilitas bisnis, seperti: kios kelontong , telepon umum, sarana penitipan; d) Fasilitas kesehatan berupa poliklinik 24 jam dan fasilitas pertolongan pertama pada kecelakaan; e) Fasilitas sanitasi dan kebersihan, seperti: toilet umum dan tempat sampah; f) Fasilitas khusus bagi penderita cacat fisik, anak-anak dan lanjut usia; g) Fasilitas rekreasi, seperti fasilitas peristirahatan (rest area), fasilitas bermain anak-anak, fasilitas olahraga, dan fasilitas pejalan kaki; h) Fasilitas lahan parkir; i) Fasilitas ibadah; serta (2) Fasilitas pariwisata, semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan pengunjung dalam melakukan kunjungan ke destinasi pariwisata. Fasilitas pariwisata meliputi: a) Fasilitas akomodasi; b) Fasilitas rumah makan; c) Fasilitas informasi dan pelayanan pariwisata, fasilitas pelayanan keimigrasian, pusat informasi pariwisata (tourism information center), dan e-tourism kiosk; d) Polisi pariwisata dan satuan tugas wisata; e) Toko cinderamata (souvenir shop); f) Penunjuk arah/papan informasi wisata/rambu lalu lintas wisata (tourism sign and posting); g) Bentuk bentang lahan (*landscaping*).

Penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji hubungan antara fasilitas dan kepuasan pengunjung, hanya saja fokus pada wisata alam (Markoni, 2020; Masriki & Frinaldi, 2021; Sulistio & Septiani, 2018) dan wisata budaya (Lineuwih & Usman, 2021; Wibiyanto & Prastowo, 2023; Williady & Kim, 2024). Sedangkan, penelitian tentang bagaimana fasilitas mempengaruhi kepuasan dalam konteks wisata buatan berupa theme park, khususnya di kawasan penyangga ibu kota seperti Bogor masih sangat terbatas. Padahal, jenis wisata ini memiliki karakteristik tersendiri yang menuntut pengelolaan fasilitas secara komprehensif, mengingat tingginya ekspektasi wisatawan terhadap kenyamanan dan pelayanan yang prima.

Oleh karena itu, judul penelitian ini dipilih untuk memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan literatur dan praktik pengelolaan destinasi wisata buatan. Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada konteks dan pendekatan yang digunakan, yakni dengan fokus pada theme park sebagai destinasi wisata buatan di kawasan pinggiran ibu kota, serta dengan pendekatan kuantitatif untuk melihat secara langsung persepsi pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia, tingkat kepuasan pengunjung, serta menganalisis bagaimana pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan pengunjung pada Theme Park X di Kabupaten Bogor.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia, menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, serta menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Theme Park X di Kabupaten Bogor secara kuantitatif. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai elemen-elemen fasilitas yang paling memengaruhi pengalaman wisatawan.

E-ISSN: xxxx-xxxx

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Theme Park X di Kabupaten Bogor. Lokasi penelitian dipilih secara purposif karena Theme Park X merupakan salah satu destinasi wisata buatan yang cukup berkembang di kawasan penyangga ibu kota, namun masih menghadapi sejumlah keluhan terkait fasilitas dari pengunjung.

Penelitian ini mengukur dua variable, diantaranya adalah Fasilitas (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y). Fasilitas terdiri atas 2 (dua) dimensi, yakni fasilitas umum dan fasilitas pariwisata (PP No. 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 - 2025, 2011). Sementara itu, kepuasan pengunjung memiliki 3 (tiga) dimensi yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan (Tjiptono, 2019).

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder berupa ulasan pengunjung dari Google Review. Responden adalah pengunjung yang pernah atau sedang mengunjungi Theme Park X. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup menggunakan skala Likert (skor 1 –5) untuk mengukur persepsi responden terhadap fasilitas dan tingkat kepuasan pengunjung, dimana angka 1 berarti "Sangat Tidak Setuju" dan angka 5 berarti "Sangat Setuju" dengan setiap butir pernyataan yang diajukan.

Selanjutnya jawaban responden terkait kedua variabel diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Variabel dan Interpretasi

Nilai Skor	Fasilitas	Kepuasan Pengunjung
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Baik	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Cukup Baik	Cukup Puas
3,41 – 4,20	Baik	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi umum responden, serta analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh variabel bebas (fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan pengunjung). Proses analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0. Adapun berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) H_a (Hipotesis alternatif): Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Theme Park X, Kabupaten Bogor; dan 2) H_0 (Hipotesis nol): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Theme Park X, Kabupaten Bogor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum kuesioner disebarkan kepada responden, telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dikurasi sehingga seluruh instrumen pernyataan yang digunakan adalah valid dan reliabel. Selanjutnya, kuesioner dibagikan kepada

E-ISSN: xxxx-xxxx

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

100 responden. Adapun hasil pengumpulan data mengenai fasilitas dan kepuasan pengunjung Theme Park X di Kabupaten Bogor disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi dan Pemeringkatan Penilaian Responden Terkait Fasilitas

No	Pernyataan	Dimensi	Kriteria Jawaban					Rerata	Kategori
			1	2	3	4	5		
1	Theme Park X memiliki penunjuk/papan arah yang akurat dan mudah dipahami.	Fasilitas Pariwisata	0	0	9	84	7	3,98	Baik
2	Jalur evakuasi di Theme Park X mudah ditemukan.	Fasilitas Umum	0	2	7	83	8	3,97	Baik
3	Theme Park X menyediakan kursi roda yang layak pakai.	Fasilitas Umum	0	0	7	91	2	3,95	Baik
4	Lahan parkir di Theme Park X luas dan mampu menampung banyak kendaraan.	Fasilitas Umum	0	3	13	70	14	3,95	Baik
5	Terdapat banyak counter untuk mengisi ulang kartu pembayaran di Theme Park X.	Fasilitas Umum	0	3	12	78	7	3,89	Baik
6	Toko oleh - oleh di Theme Park X luas dan memudahkan tamu bergerak.	Fasilitas Pariwisata	0	2	21	72	5	3,80	Baik
7	Toilet di Theme Park X bersih dan terawat.	Fasilitas Umum	1	4	22	71	2	3,69	Baik
8	Restoran di Theme Park X memiliki menu yang variatif.	Fasilitas Pariwisata	2	4	24	67	3	3,65	Baik
9	Theme Park X menyediakan kotak P3K dengan isi yang lengkap.	Fasilitas Umum	2	7	18	72	1	3,63	Baik
10	Theme Park X menyediakan tempat berteduh yang nyaman.	Fasilitas Umum	8	10	20	61	1	3,37	Cukup Baik
Rata-Rata dan Interpretasi Fasilitas								**3,78**	**Baik**

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Berdasarkan tabel 3 hasil dari rekapitulasi dan pemeringkatan variabel fasilitas memiliki rata – rata nilai 3,78 yang termasuk ke dalam kategori baik. Rata – rata tertinggi ada pada dimensi fasilitas pariwisata dengan pernyataan Theme Park X di Kabupaten Bogor memiliki penunjuk/papan arah yang akurat dan memudahkan pengunjung menemukan tempat yang dicari dengan nilai 3,98, serta jalur evakuasi di Theme Park X mudah ditemukan dengan nilai 3,97. Penilaian ini mencerminkan bahwa aspek navigasi dan keterarahan di dalam area Theme Park X telah berhasil memenuhi ekspektasi pengunjung. Pada Theme Park X yang luas dan memiliki banyak zona, disana terdapat papan arah dengan teks dan simbol yang jelas serta petunjuk jalur evakuasi yang ada dapat dibaca dengan mudah, dan efektif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan keamanan, tetapi juga menciptakan pengalaman berkunjung yang lebih efisien dan menyenangkan.

E-ISSN: xxxx-xxxx

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

Penunjuk arah memiliki fungsi yang sangat penting yaitu sebagai media informasi agar para pengunjung suatu objek wisata tidak kebingungan dalam mencari jalan atau menuju kepada titik-titik penting lokasi yang ingin mereka kunjungi (Purwita & Yasa, 2019). Efektivitas papan arah dan jalur evakuasi juga menunjukkan komitmen pengelola dalam menyediakan layanan berbasis informasi yang berorientasi pada kebutuhan dan keselamatan pengunjung.

Sebaliknya, meskipun secara umum fasilitas di Theme Park X dinilai baik oleh responden, terdapat 1 (satu) indikator yang memperoleh skor relatif lebih rendah dibandingkan lainnya, yaitu ketersediaan tempat berteduh (skor rata-rata 3,37) dengan kategori cukup baik. Hal ini disebabkan oleh minimnya jumlah titik berteduh di area Theme Park X, terutama pada titik-titik strategis seperti antrean wahana, area kuliner, dan jalur sirkulasi terbuka. Mengingat mayoritas pengunjung datang pada siang hari dan sebagian besar area taman bermain merupakan ruang terbuka, keberadaan tempat berteduh menjadi kebutuhan mendasar. Guna memberikan kenyamanan bagi pengunjung, pengelola daya tarik wisata perlu menyediakan lebih banyak lagi gazebo atau tempat berteduh di beberapa titik bagi pengunjung (Jamalina & Wardani, 2017). Ketika kebutuhan ini tidak terpenuhi secara merata atau desainnya kurang memadai, pengunjung akan merasa tidak nyaman, terlebih saat cuaca panas atau hujan.

Selanjutnya, hasil olah data untuk kepuasan pengunjung pada Theme Park X di Kabupaten Bogor dijabarkan sebagai berikut:

Table 4. Rekapitulasi dan Pemeringkatan Kepuasan Pengunjung

No	Pernyataan	Dimensi	Skor					Rerata	Kriteria
			1	2	3	4	5		
1	Saya akan berkunjung kembali ke Theme Park X karena aktivitas wisata yang ditawarkan seru dan menyenangkan.	Minat Berkunjung Kembali	0	0	9	74	17	4,08	Minat
2	Saya akan merekomendasikan Theme Park X kepada teman dan keluarga.	Kesediaan Rekomendasi	0	3	11	83	3	3,86	Bersedia
3	Saya akan berkunjung kembali ke Theme Park X dengan mempertimbangkan fasilitas yang disediakan.	Minat Berkunjung Kembali	0	3	16	78	3	3,81	Minat
4	Fasilitas yang ada di Theme Park X dalam kondisi yang baik.	Kesesuaian Harapan	0	2	20	74	4	3,80	Sesuai
5	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada di Theme Park X.	Kesesuaian Harapan	0	4	22	70	4	3,89	Sesuai
6	Saya akan merekomendasikan Theme Park X melalui media sosial.	Kesediaan Rekomendasi	0	9	17	70	4	3,69	Bersedia
Rata-Rata dan Interpretasi Kepuasan Pengunjung								**3,78**	**Puas**

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

E-ISSN: xxxx-xxxx

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa seluruh indikator kepuasan pengunjung terhadap Theme Park X Puncak memperoleh interpretasi puas, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 3,83. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung secara umum merasa puas terhadap pengalaman yang mereka dapatkan saat mengunjungi daya tarik wisata Theme Park X.

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada dimensi Minat Berkunjung Kembali, khususnya pada pernyataan *"Saya akan berkunjung kembali ke Theme Park X karena* aktivitas wisata yang ditawarkan seru dan menyenangkan*"*, dengan rata-rata skor 4,08. Ini mengindikasikan bahwa kesan yang menyenangkan dan daya tarik destinasi menjadi faktor utama yang mendorong keinginan pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang. Destinasi wisata akan lebih bernilai jika terdapat aktivitas yang dapat dinikmati dan dialami (David, 2023). Dukungan penunjang (*ancillary*) seperti dukungan yang diberikan oleh organisasi, pemerintah daerah, kelompok, atau pengelola destinasi wisata untuk terselenggaranya aktivitas pariwisata juga sangat diperlukan (Kartika, Farida, et al., 2024). Selanjutnya indikator dengan skor tinggi adalah Kesediaan Merekomendasikan melalui pernyataan *"Saya akan merekomendasikan Theme Park X Puncak kepada teman dan juga keluarga"* yang memperoleh nilai 3,86. Hal ini menandakan bahwa kepuasan pengunjung cukup tinggi hingga mereka bersedia menyarankan tempat ini kepada orang lain di lingkungannya. Kepuasan pelanggan membangun kepercayaan terhadap suatu produk atau layanan menjadi alasan utama pelanggan merekomendasikannya kepada orang lain, karena mereka meyakini bahwa pengalaman positif yang diterima layak untuk dibagikan (Nurdin & Putra, 2019).

Indikator dengan nilai terendah berada pada dimensi Kesediaan Merekomendasikan melalui media sosial, yakni pernyataan *"Saya akan merekomendasikan Theme Park X Puncak melalui media sosial"*, yang memperoleh skor 3,69. Hal ini menandakan bahwa meskipun pengunjung puas, tidak semua dari mereka merasa terdorong untuk berbagi pengalaman secara aktif di media sosial. Faktor ini dapat dipengaruhi oleh preferensi pribadi atau kurangnya dorongan visual yang menarik untuk dibagikan secara digital. Padahal, pemanfaatan media sosial dalam pemasaran produk pariwisata memberikan berbagai keuntungan, seperti menjadi saluran komunikasi, media penyebaran informasi produk, perluasan jangkauan pasar, alat untuk memantau serta melakukan survei terhadap pelanggan, wadah diskusi daring, sekaligus sarana promosi yang efektif (Kartika, et al., 2024).

Berikutnya untuk menguji pengaruh variabel X (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan pengunjung) di Theme Park X, digunakan metode regresi linear sederhana, serta uji hipotesis (uji t) yang digunakan untuk menentukan apakah variabel fasilitas (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Guna menjawab tujuan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program IBM SPSS Statistics versi 27 sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana dan Uji Hipotesis Parsial (T-test)

Coefficients					
Model	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig.**
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.965	2,623		.368	.714
Fasilitas	.581	.069	.648	8.421	<.001
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung					

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

E-ISSN: xxxx-xxxx

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai constant (a) sebesar 0,965 dan nilai kepuasan pengunjung (b/koefisien regresi) sebesar 0,581. Sehingga didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0{,}965 + 0{,}581X$$

Persamaan regresi di atas dapat diartikan: a) Nilai konstanta (a) sebesar 0,965 bernilai positif, artinya apabila variabel fasilitas (X) tidak bertambah atau nol (0), maka variabel Y akan bernilai 0,965; dan b) Nilai Koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,581, artinya setiap peningkatan fasilitas sebesar satu-satuan maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,581 satuan dan sebaliknya dengan asumsi variabel tetap.

Selanjutnya, berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel coefficients, nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar <0,001 < 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti variabel fasilitas (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Theme Park X di Kabupaten Bogor.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Theme Park X di Kabupaten Bogor. Rata-rata penilaian terhadap fasilitas berada dalam kategori baik dan tingkat kepuasan berada dalam kategori puas. Meskipun terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan tempat berteduh dan area istirahat, serta kebersediaan pengunjung untuk merekomendasikan Theme Park X melalui platform media sosial. Temuan ini memperkuat teori dan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan komponen penting dalam membentuk kepuasan wisatawan. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap objek wisata buatan berupa theme park di kawasan penyangga ibu kota, yang masih minim eksplorasi dalam literatur akademik pariwisata di Indonesia.

Berdasarkan hasil tersebut, pengelola Theme Park X disarankan untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan fasilitas secara menyeluruh agar mampu mendorong loyalitas pengunjung dan memperkuat daya saing destinasi. Perbaikan fasilitas dasar seperti tempat duduk, ruang berteduh, dan kebersihan lingkungan perlu menjadi prioritas. Untuk pengembangan ke depan, peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti pengalaman wisata, nilai emosional, atau digitalisasi layanan sebagai faktor pendukung kepuasan. Pendekatan kualitatif juga direkomendasikan untuk menggali persepsi pengunjung secara lebih mendalam dan kontekstual.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh sivitas akademika Universitas Sahid yang telah mendukung berjalannya proses penelitian ini, serta Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Sahid yang telah memberikan wadah dan kesempatan kepada mahasiswa agar dapat aktif dalam kegiatan penelitian dan penulisan ilmiah.

JESHKOMP: Jurnal Ekonomi, Sosial, Hukum, Komunikasi, Pariwisata
Vol. 1, No. 2, Juni, 2025, Hlm. 36-45

DAFTAR PUSTAKA

David, B. D. (2023). Empirical Analysis of The 5-A's of Tourism and Its Impact on Tourists' Travel Intentions. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, *05*(05). https://doi.org/10.56293/ijmsssr.2022.4713

Gai, A. M., Ratar, M., Melumpi, M. H., & Paru, M. A. (2024). *Destinasi Wisata Unggulan: Strategi Pengembangan dan Pemasaran*. PT Media Penerbit Indonesia.

Jamalina, I. A., & Wardani, D. T. K. (2017). Strategi Pengembangan Ekowisata Melalui Konsep Community Based Tourism (CBT) dan Manfaat Sosial dan Ekonomi Bagi Masyarakat di Desa Wisata Nglanggeran, Patuk, Gunung Kidul. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, *18*(1). https://doi.org/10.18196/jesp.18.1.4008

Kartika, D. G., Farida, F., & Jaiman, T. H. (2024). Analysis of The Natural Tourism Attraction of The Pelangi Forest, Mount Cupu, Purwakarta. *Jurnal Kepariwisataan*, *23*(2), 76–86. https://doi.org/10.52352/jpar.v23i2.1363

Kartika, D. G., Sunarsi, D., Widaningsih, T. T., & Soemardjo, H. A. (2024). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Promosi Usaha Homestay di Desa Wisata Cikolelet. *Jurnal IKRAITH-ABDIMAS*, *8*(2), 289–297. https://doi.org/10.37817/ikra-ithabdimas.v8i2

Kotler, P. and Keller, K. L., (2016). Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Lineuwih, I. I., & Usman, O. (2021). The Effect of Destination Image, Tourism Facilities, and Experiential Marketing on Visitor Satisfaction in Cangkuang Temple. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.3768209

Markoni, M. (2020). Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Pantai Panjang Kota Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, *3*(1). https://doi.org/10.32663/crmj.v3i1.1258

Masriki, & Frinaldi, A. (2021). The Effect of Service Quality and Facilities on Visitor Satisfaction at Gandoriah Beach, Pariaman City. *International Journal of Tourism, Heritage and Recreation Sport*, *2*(1).

Nurdin, S., & Putra, N. (2019). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan dalam Menggunakan Kartu Pascabayar halo. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, *2*(1), 108–114.

PP No. 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 - 2025, Pemerintah Republik Indonesia (2011).

Purwita, D. G., & Yasa, G. P. P. A. (2019). Perancangan Ulang Simbol dan Papan Penunjuk Arah Pada Area Obyek Wisata Monkey Forest. *Jurnal Lentera Widya*, *1*(1). https://doi.org/10.35886/lenterawidya.v1i1.61

Sulistio, T. D., & Septiani, T. (2018). The Influence of Accessibility And Facilities on Visitor Satisfaction in Mangrove Forests Pantai Indah Kapuk. *TRJ Tourism Research Journal*, *2*(1). https://doi.org/10.30647/trj.v2i1.28

Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran, Prinsip Dan Penerapan. In *Penerbit Andi* (Vol. 14, Issue 3). Penerbit Andi.

Tsiotsou, R. H., & Goldsmith, R. E. (2012). Target Marketing and its Application to Tourism. In *Strategic Marketing in Tourism Services*.

Wibiyanto, A., & Prastowo, I. (2023). Analysis of Tourism Attractions, Facilities, Human Resources on The Satisfaction of Tourists Visiting At Penataran Blitar Temple, East Java. *Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, *4*(2). https://doi.org/10.53565/sabbhatayatra.v4i2.910

Williady, A., & Kim, H. S. (2024). Case study of a Templestay and temple visit in Korea using customer generated content to evaluate customer satisfaction.

Environment and Social Psychology, *9*(2). https://doi.org/10.54517/esp.v9i2.2072