

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA
JONA GARDEN KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

OLEH :

**DINDA PUTRI ARGAL MILALA
228320042**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)20/7/26

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA
JONA GARDEN KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

**DINDA PUTRI ARGAL MILALA
228320042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : “Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten
Langkat”
Nama : Dinda Putri Arga Milala
NPM : 228320042
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Disetujui Oleh

(Amrin Mulia Utama Nst, S.E, M.M)

Pembimbing

(Dr. Dahrul Siregar, S.E, M.Sc)

Pembimbing

Mengetahui :



(Prof. Dr. Hafni Sahir, S.E, M.Si.)

Dekan

(Dr. Fitriani Tobing, SE, M. Si)

Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 03 Maret 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat”** yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 03 Maret 2026



Dinda Putri Arga Milala

228320042

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Putri Arga Milala

NPM : 228320042

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis karya : Tugas Akhir Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat” Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal : 03 Maret 2026

Yang menyatakan,



Dinda Putri Arga Milala

228320042

RIWAYAT HIDUP



Nama	Dinda Putri Arga Milala
NPM	228320042
Tempat, Tanggal Lahir	Namotating, 16 Agustus 2004
Nama Orang Tua:	
Ayah	Tuahta Sembiring
Ibu	Nurlianna Br Sitepu
Riwayat Pendidikan :	
SMP	Swasta Usia Tama
SMA/SMK	SMA Methodist Binjai
Riwayat Studi Di UMA	Mahasiswa UMA
Pengalaman Kerja :	
NO. HP/WA	085668449882
Email	Dindaoppo943@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tourist attractions and facilities on visitor satisfaction at Jona Garden, Langkat Regency. The study used a quantitative approach to determine the influence of independent variables on the dependent variable. The population in this study was 90,453 visitors to Jona Garden between June and December 2024. Data were obtained through a field survey using purposive sampling and the Slovin formula, resulting in 100 respondents. Data analysis was performed using SPSS with multiple linear regression analysis to determine the effect of the independent variables on the dependent variable. The results showed that tourist attractions had a positive and significant effect on visitor satisfaction, with a beta value of 0.687 and a significance level of $0.000 < 0.05$. Facilities also had a positive and significant effect, with a beta value of 0.247 and a significance level of $0.011 < 0.05$. Simultaneously, tourist attractions and facilities were significantly related to visitor satisfaction, indicating that both variables are important factors that need to be considered in improving visitor satisfaction at Jona Garden, Langkat Regency.

Keywords: Tourist Attractions, Facilities, Visitor Satisfaction, Jona Garden Tourism

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Wisata Jona Garden pada bulan Juni-Desember 2024 sebanyak 90.453 orang. Data diperoleh melalui survei lapangan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan rumus Slovin sehingga diperoleh 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS dengan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tarik Wisata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan nilai beta 0,687 dan signifikansi $(0,000) < 0,05$. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai beta 0,247 dan signifikansi $(0,011) < 0,05$. Secara simultan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, menunjukkan bahwa kedua variabel merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat.

Kata Kunci: Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Wisata Jona Garden

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkat dan Karunianya telah melindungi saya dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Binjai”**.

Dalam penyusunan ini banyak hambatan serta rintangan yang dihadapi penulis namun pada akhirnya dapat melewatinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spritual. Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa peran serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada pertama-tama kepada Orangtua penulis Bapak Tuahta Sembiring dan Ibu Nurlianna Br Sitepu, yang berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak terakhir ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Kepada bapak saya terima kasih setiap cucuran keringat dan kerja keras yang bapak tukarkan menjadi sebuah nafkah demi putri bungsumu dapat mengeyam pendidikan dengan gelar S.M terima kasih pak. Terima kasih untuk mamaku yang selalu mendoakan penulis, mendukung, dan mendengarkan setiap keluh kesah penulis dalam penyusunan skripsi serta mengingatkan penulis untuk selalu berharap dan berdoa kepada tuhan.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
2. Ibu Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzulina Rahmadhani, S.E. Ak, M.Acc., selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr.Fitriani Tobing, S.E, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area.
5. Ibu Muthya Rahmi Darmansyah S.E, M.Sc, selaku Ketua Bidang Pembelajaran dan Sistem Informasi Akademik Universitas Medan Area.
6. Bapak H Amrin Mulia Utama Nst, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan tepat waktu.
7. Bapak Dr. Ahmad Prayudi, S.E M.M., selaku Dosen Ketua Penguji yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Bapak Dr. Dahrul Siregar, S.E M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

9. Ibu Muthya Rahmi Darmansyah, S.E, M.Sc., selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
10. Bapak/Ibu dosen dan seluruh Staf Pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
11. Kepada seluruh Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Medan Area, semoga selalu sabar dalam mengarahkan mahasiswa/i menyelesaikan urusan selama mengikuti perkuliahan.
12. Kepada saudara kandung penulis Mery Christy Arga Milala, Brian Nata Haga Milala. Terima kasih kakak dan abangku yang telah memberi canda, tawa, doa dan dukungan untuk adikmu ini.
13. Bapak dan Ibu selaku tim Wisata Jona Garden Binjai yang telah memberikan izin kesempatan untuk penulis melakukan penelitian dan wawancara guna penyusunan skripsi ini.
14. Kepada teman terdekat dan seperjuangan penulis sundari yang selalu siap menemani, membantu dan memberi semangat selama proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas kebersamaan dan dukungan selama ini.
15. Kepada teman-teman A1 Manajemen terima kasih untuk waktu yang telah berlalu serta pengalaman bersama kalian merupakan salah satu pengalaman terbaik bagi penulis.
16. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada diri sendiri, Dinda Putri Arga Milala karena sudah berjuang dalam mengerjakan skripsi dan bertahan sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun diharapkan untuk melengkapi kekurangan yang ada pada skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca umumnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 15
2.1 Kepuasan Pengunjung	15
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	15
2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung.....	17
2.1.3 Indikator Kepuasan Pengunjung.....	18
2.2 Daya Tarik Wisata.....	18
2.2.1 Pengertian Daya Tarik Wisata	18
2.2.2 Dimensi Daya Tarik Wisata.....	20
2.2.3 Syarat Daya Tarik Wisata	20
2.2.4 Indikator – Indikator Daya Tarik Wisata.....	21
2.3 Fasilitas.....	22
2.3.1 Pengertian Fasilitas	22
2.3.2 Komponen Fasilitas	23
2.3.3 Indikator-indikator Fasilitas.....	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Hubungan Antar Variabel	27
2.5.1 Hubungan Daya Tarik Wisata dengan Kepuasan Pengunjung	27
2.5.2 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pengunjung.....	28
2.5.3 Hubungan Daya Tarik Wisata dan Fasilitas secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pengunjung.....	29
2.6 KerangkaKonseptual	29
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.2.1. Sampel	32
3.4 Definisi Operasional	34
3.5 Skala Pengukuran Data	35

3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Jenis dan Sumber Data	36
3.7.1 Jenis Data	36
3.7.2 Sumber Data	36
3.8 Uji Instrumen Penelitian	37
3.8.1 Uji Validitas	37
3.8.2 Uji Reliabilitas	38
3.9 Uji Asumsi Klasik	39
3.9.1 Uji Normalitas	39
3.9.2 Uji Multikolinearitas	40
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	40
3.10 Teknik Analisis Data	40
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	40
3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.10.3 Uji Hipotesis	41
3.10.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat'	44
4.2 Analisis Deskriptif Responden	47
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	47
4.2.2 Frekuensi Jawaban Responden	50
4.3 Hasil pengujian asumsi Klasik	59
4.3.1 Uji Normalitas	59
4.3.2 Uji Multikolinearitas	61
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.5 Pengujian Hipotesis	64
4.5.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	64
4.5.2 Uji Signifikansi Serempak (Uji F)	65
4.5.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.6 Pembahasan	66
4.6.1 Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung	66
4.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	68
4.6.3 Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung Wisata Jona Garden.....	5
Tabel 1.2	Prasurvei Kepuasan Pengunjung.....	7
Tabel 1.3	Prasurvei Daya Tarik Wisata	8
Tabel 1.4	Prasurvei Fasilitas	9
Tabel 2.1	Kerangka Konseptual.....	29
Tabel 3.1	Rencana Waktu Penelitian.....	32
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 3.3	Instrumen Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 3.4	Uji Validitas	38
Tabel 3.5	Hasil uji reliabilitas	39
Tabel 4.1	Distribusi jawaban usia	48
Tabel 4.2	Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Instrumen Skala <i>Mean</i>	50
Tabel 4.4	Distribusi jawaban responden Daya Tarik Wisata X1	51
Tabel 4.5	Distribusi jawaban responden Fasilitas.....	53
Tabel 4.6	Distribusi jawaban responden Kepuasan Pengunjung	57
Tabel 4.7	Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	61
Tabel 4.8	Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	61
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.10	Uji Signifikansi Parsial (Uji <i>t</i>)	64
Tabel 4.11	Hasil Uji F Signifikansi Serempak (Uji-F)	65
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Kerangka konseptual.....	30
Gambar 4.1	Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat	46
Gambar 4.2	Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	60
Gambar 4.3	Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data.....	92
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 4 Surat Selesai Penelitian	97



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat, kontribusi positif sektor pariwisata suatu daerah memberikan implikasi bagi semua pihak yang terlibat dalam industri pariwisata untuk mengelola pariwisata secara profesional. Kemampuan suatu daerah untuk mengelola dan mengembangkan objek-objek wisata yang dimilikinya akan memberikan keuntungan yang besar bagi daerah yang bersangkutan (Sappewali et al., 2022). Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan merupakan sektor jasa dengan tingkat pertumbuhan paling pesat di dunia saat ini, untuk itu kebijakan pengembangan sektor pariwisata daerah haruslah memperhitungkan secara cermat, baik terhadap dampak positif maupun negatifnya. Peran pemerintah daerah sebagai inisiator, motivator, dan fasilitator sangat menentukan keberhasilan pengembangan pariwisata. Menurut Undang - Undang no.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Lokasi yang strategis sangat menentukan kelangsungan dari suatu usaha.

Kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku yang dimanifestasikan ketika pelanggan merasa bahwa penyedia dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka ketika mereka menyerahkan kontrol langsung (Leninkumar, 2020). Kepuasan pengunjung

berhubungan erat dengan Fasilitas terhadap suatu produk, jasa dan layanan. Kepercayaan pelanggan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil produk, jasa dan layanan yang dirasakan. Kepuasan yang diukur dalam industri pariwisata adalah kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata. Menurut (Sopiah, 2020) mengatakan bahwa kepuasan wisatawan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya.

Daya tarik wisata merupakan kekuatan yang dimiliki oleh komponen produk wisata sebagai unsur utama pendukung dalam memunculkan motivasi dan menarik wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata. Menurut (Saputro et al., 2023) daya tarik wisata merupakan objek atau unsur yang memiliki peranan yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata karena daya tarik wisata menjadi unsur utama yang memiliki nilai ketertarikan bagi wisatawan untuk datang berkunjung ke suatu daerah tujuan pariwisata.

Fasilitas merupakan salah satu peran penting dalam menarik pengunjung, adanya Fasilitas yang cukup baik maka setiap pengunjung yang datang merasa nyaman dan aman di usaha kita. Dalam menentukan kepuasan pengunjung di suatu tempat perlu mempertimbangkan fasilitas wisata. Fasilitas adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan pengunjung yang tinggal sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut (Restiyani & Wulansari, 2023).

Di era modern ini, setiap sektor ekonomi komersial dihadapkan pada lingkungan yang kompetitif. Tidak jarang perusahaan di industri pariwisata merasakan suasana tersebut. Dibandingkan dengan sektor ekonomi lainnya, pariwisata menunjukkan perkembangan yang stabil dan tren yang meningkat setiap tahunnya (Kardini & Ari Sudiartini, 2020). Pariwisata adalah perjalanan untuk beberapa waktu dari satu tempat ke tempat lain, oleh individu atau kelompok, dengan tujuan hanya bersenang-senang dan bukan mencari nafkah di tempat tujuan tersebut. Tujuan perjalanan adalah untuk mengunjungi, bersantai dan memuaskan keinginan yang berbeda (Fahrizal et al., 2022). Industri pariwisata merupakan gabungan fenomena dan hubungan timbal balik yang melibatkan interaksi antara wisatawan, pelaku bisnis, pemerintah, tujuan wisata, dan masyarakat lokal sehingga menciptakan sinergi yang mempercepat pemulihan ekonomi.

Menurut (Setyowati & Liliyan, 2022), sarana dan prasarana wisata merupakan aset penting dalam pengembangan industri pariwisata karena berfungsi sebagai pendukung utama yang memungkinkan aktivitas pariwisata berjalan lancar. Infrastruktur pariwisata, seperti transportasi, akomodasi, dan fasilitas pendukung lainnya, memiliki peran yang sama pentingnya dengan infrastruktur bisnis pada umumnya. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor ekonomi yang membutuhkan dukungan fasilitas memadai agar dapat memberikan pengalaman yang baik bagi wisatawan sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Dengan demikian, menjaga dan menyediakan sarana serta prasarana yang berkualitas adalah langkah strategis dalam

mengembangkan industri pariwisata secara berkelanjutan. Infrastruktur yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan wisatawan, tetapi juga memperkuat daya saing destinasi wisata di pasar global.

Jona Garden adalah salah satu objek wisata yang terletak di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Wisata ini menjadi bagian dari pengembangan sektor pariwisata daerah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah dan memberikan pengalaman rekreasi bagi masyarakat. Wisata Jona Garden menawarkan berbagai daya tarik wisata yang didukung oleh fasilitas dan layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan serta kenyamanan pengunjung, sehingga menjadi salah satu destinasi yang diminati di wilayah tersebut. Objek wisata ini memanfaatkan potensi sumber daya alam setempat yang telah dikembangkan menjadi tempat wisata. Daya tarik utama Wisata Jona Garden berasal dari keunikan, kemudahan akses, serta nilai yang ditawarkan, baik dari segi keindahan alam, budaya, maupun fasilitas buatan manusia. Fasilitas yang tersedia di Wisata Jona Garden dirancang untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengunjung, seperti area bermain, tempat bersantai, serta sarana pendukung lainnya. Hal ini bertujuan agar pengunjung dapat menikmati waktu luang mereka dengan baik dan merasa puas selama berada di lokasi wisata.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pengelola Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat, jumlah pengunjung setiap bulannya mengalami fluktuasi sepanjang tahun 2024. Data tersebut dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1**Data Pengunjung Wisata Jona Garden**

Bulan	Jumlah Pengunjung
Juni	16.799
Juli	11.041
Agustus	2.675
September	12.912
Oktober	9.853
November	8.092
Desember	29.081
Total	90.453

Sumber :Laporan Pengelola Wisata Jona Garden (2024)

Berdasarkan data jumlah pengunjung Wisata Jona Garden dari bulan Juni hingga Desember, terlihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan setiap bulannya. Pada bulan Juni, jumlah pengunjung tercatat sebanyak 16.799 orang, kemudian menurun di bulan Juli menjadi 11.041 orang. Penurunan paling tajam terjadi di bulan Agustus dengan hanya 2.675 pengunjung. Namun, pada bulan September jumlah pengunjung kembali meningkat cukup tinggi menjadi 12.912 orang, sebelum kembali menurun di bulan Oktober dan November masing-masing menjadi 9.853 dan 8.092 orang. Puncak kunjungan terjadi pada bulan Desember dengan lonjakan yang sangat signifikan hingga mencapai 29.081 pengunjung, diduga kuat karena adanya libur akhir tahun dan liburan sekolah.

Berdasarkan hasil analisis data jumlah pengunjung yang telah dijabarkan, kendala utama yang dihadapi oleh Wisata Jona Garden adalah ketergantungan yang tinggi terhadap musim liburan dan belum optimalnya daya tarik serta fasilitas yang tersedia untuk menarik pengunjung di luar periode libur. Hal ini menyebabkan jumlah pengunjung sangat fluktuatif, dengan lonjakan besar di

bulan liburan dan penurunan tajam di bulan-bulan biasa. Selain itu, penelitian juga menyoroti bahwa faktor daya tarik wisata dan fasilitas berperan penting terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa daya tarik wisata dan fasilitas yang ada saat ini belum mampu secara konsisten menarik minat pengunjung di luar masa liburan. Sementara itu, saat jumlah pengunjung membludak di musim liburan, sering kali terjadi penurunan kualitas layanan akibat keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Hal ini lah yang membuat pengunjung menurun dan mereka cenderung tidak melakukan kunjungan ulang.

Untuk membuktikan hal tersebut, peneliti bermaksud melakukan prasurvei kepada 30 responden Wisata Jona Garden terkait variabel yang akan diteliti yaitu Kepuasan Pengunjung. Prasurvei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata dan fasilitas yang tersedia di Wisata Jona Garden. Informasi yang diperoleh dari prasurvei ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan Wisata Jona Garden ke depannya, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pengunjung secara lebih merata sepanjang tahun. Dan setiap responden hanya menjawab 2 alternatif jawaban yaitu setuju dan tidak setuju karena peneliti ingin melihat jawaban responden secara langsung dari masing-masing variabel.

Tabel 1.2
Prasurvei Kepuasan Pengunjung

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total
		F	%	F	%	
1	Pengalaman berkunjung ke Wisata Jona Garden sesuai dengan harapan saya sebelum datang	20	67%	10	33%	30
2	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Wisata Jona Garden di waktu mendatang	21	70%	9	30%	30
3	Saya bersedia merekomendasikan Wisata Jona Garden kepada keluarga	22	73%	8	27%	30

Sumber: Hasil prasurvei (2025)

Berdasarkan tabel 1.2 hasil prasurvei, tingkat kepuasan pengunjung Wisata Jona Garden tergolong cukup baik, namun masih ditemukan sejumlah pengunjung yang belum merasa puas sepenuhnya terhadap pengalaman berkunjung, dan minat untuk kembali serta merekomendasikan Wisata Jona Garden. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pengalaman berkunjung sudah sesuai harapan (67%), berminat untuk berkunjung kembali (70%), dan bersedia merekomendasikan Wisata Jona Garden kepada keluarga (73%). Namun, masih terdapat 27% hingga 40% responden yang merasa kurang puas, belum berminat kembali, atau ragu untuk merekomendasikan. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan, pengalaman berkunjung, dan daya tarik wisata perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan.

Selanjutnya peneliti juga melakukan prasurvei terhadap 30 responden mengenai variabel perilaku Daya Tarik Wisata. Berikut hasil prasurvei mengenai variabel Daya Tarik Wisata yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.3
Prasurvei Daya Tarik Wisata

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total
		F	%	F	%	
1	Keindahan alam, warisan budaya, atau atraksi buatan di Wisata Jona Garden sangat menarik untuk dikunjungi	19	63%	11	37%	30
2	Atraksi utama yang ada di Wisata Jona Garden memberikan pengalaman wisata yang berkesan bagi saya	17	57%	13	47%	30
3	Layanan yang diberikan oleh petugas di Wisata Jona Garden cepat sehingga membantu kebutuhan pengunjung	15	50%	15	50%	30

Sumber: Hasilprasurvei (2025)

Berdasarkan tabel 1.3 hasil prasurvei, menunjukkan bahwa Daya Tarik Wisata Jona Garden masih belum optimal dan belum mampu memenuhi ekspektasi seluruh pengunjung. Dimana sebagian responden sudah mengakui adanya keunikan dan keindahan alam di Wisata Jona Garden, namun tingkat apresiasi belum maksimal. Masih terdapat 37% responden yang belum merasakan keistimewaan tersebut, menandakan perlunya penguatan identitas dan promosi keunikan alam yang dimiliki. Dan hanya sekitar setengah dari responden yang merasa keindahan alam di Wisata Jona Garden cukup menarik. Sebanyak 43% responden menilai keberagaman atraksi masih kurang, sehingga inovasi dan penambahan ragam aktivitas wisata menjadi kebutuhan mendesak. Serta hanya 50% responden yang menilai Wisata Jona Garden memiliki layanan yang cepat. Ini menjadi catatan penting agar pengelola dapat memperbaiki layanan yang ada di Wisata Jona Garden untuk meningkatkan daya tarik wisata.

Selanjutnya peneliti juga melakukan prasurvei terhadap 30 responden

mengenai variabel Fasilitas. Berikut hasil prasurvei mengenai variabel Fasilitas yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.4
Prasurvei Fasilitas

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total
		F	%	F	%	
1	Lokasi dan penempatan fasilitas di Wisata Jona Garden sudah dirancang dengan baik sehingga mudah dijangkau oleh pengunjung	16	53%	14	47%	30
2	Perlengkapan yang disediakan di Wisata Jona Garden berfungsi dengan baik sehingga menambah kenyamanan pengunjung	15	50%	15	50%	30
3	Petunjuk arah dan papan informasi fasilitas di Wisata Jona Garden mudah dipahami dan membantu pengunjung menemukan lokasi yang diinginkan	13	43%	17	57%	30
4	Penggunaan warna dan pencahayaan di Wisata Jona Garden membuat lingkungan terasa menarik dan menyenangkan	15	50%	15	50%	30

Sumber: Hasil prasurvei (2025)

Berdasarkan tabel 1.4 hasil prasurvei, Fasilitas di Wisata Jona Garden masih perlu ditingkatkan, baik dari segi jumlah, kelengkapan, kebersihan, maupun kemudahan akses dan informasi. Ketidakpuasan pengunjung terhadap fasilitas ini menjadi catatan penting bagi pengelola untuk segera melakukan evaluasi dan perbaikan agar pengalaman berwisata di Jona Garden menjadi lebih nyaman dan berkesan sehingga mampu meningkatkan daya saing destinasi wisata serta mendorong tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung dimasa mendatang.

Adapun research gap dalam penelitian ini, penelitian sebelumnya adalah pada penelitian (Nurbaeti et al., 2021) menemukan bahwa daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dan fasilitas layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel daya tarik wisata dan fasilitas dipilih karena keduanya menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Penelitian ini menegaskan bahwa membangun daya tarik wisata yang kuat dan menyediakan fasilitas yang memadai sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Hasil ini juga sejalan dengan dengan penelitian (Poli et al., 2023) dimana menemukan bahwa variabel Daya Wisata Wisata dan Citra Objek Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung.

Namun, berbeda dengan hasil penelitian (Kholifathul et al., 2022) Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Wisata Alam Mangrove, Surabaya. Penelitian ini menemukan bahwa daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, namun fasilitas tidak berpengaruh signifikan. Hal ini terjadi karena pengunjung lebih tertarik pada keunikan dan keasrian alam mangrove, sementara fasilitas yang tersedia dianggap standar dan tidak menjadi faktor utama kepuasan. Selain itu, penelitian oleh (Sariani & Lubis, 2024)

Pengaruh Fasilitas dan Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Glagah, Kulon Progo. Berdasarkan hasil uji parsial (t-test), fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan daya tarik wisata berpengaruh signifikan. Peneliti menyimpulkan bahwa pengunjung lebih

mengutamakan keindahan alam dan pengalaman wisata daripada kelengkapan fasilitas.

Hal ini daya tarik wisata menjadi pula faktor yang mempengaruhi wisatawan, semakin baik daya tarik wisata yang dibangun maka akan menciptakan kepuasan wisatawan dengan mempertahankan ciri khas yang ada serta selalu melakukan pengembangan dan perawatan. Selain daya tarik wisata dalam menciptakan kepuasan wisatawan dengan menyediakan fasilitas yang memadai. Fasilitas wisata yang dimaksud disini lebih kearah penyediaan sarana dan prasarana bangunan fisik karena fasilitas memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan yang datang mengunjungi destinasi wisata (Diah Hartati et al., 2021). Selanjutnya kualitas pelayanan juga turut menjadi faktor penentu kepuasan wisatawan. Jika kualitas layanan yang diterima konsumen melebihi harapannya, maka yang didapatpun konsumen akan puas. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan konsumen, maka yang didapatpun konsumen kecewa (Hofifah, 2023).

Maka berdasarkan uraian latar belakang, fenomena yang terjadi di lapangan serta perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul **“Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi di Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat, di mana terdapat fluktuasi jumlah pengunjung yang cukup signifikan setiap bulannya. Ketergantungan

terhadap musim liburan serta belum optimalnya pengelolaan daya tarik wisata dan fasilitas menyebabkan minat kunjungan cenderung menurun di luar periode libur. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan kualitas pelayanan yang tersedia sering kali menjadi keluhan utama pengunjung, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pengunjung pada musim liburan. Hasil prasurvei yang dilakukan juga menunjukkan bahwa sebagian pengunjung belum merasa puas sepenuhnya terhadap pengalaman berwisata di Jona Garden, baik dari aspek keunikan daya tarik, keberagaman aktivitas, maupun kelengkapan dan kebersihan fasilitas yang tersedia. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat. Dengan demikian, penelitian ini difokuskan untuk merumuskan dan menganalisis permasalahan terkait pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan bagi pengembangan destinasi wisata tersebut di masa mendatang

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan Latar belakang yang diuraikan penulis maka muncul pernyataan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat?

3. Apakah Daya Tarik Wisata dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian yang telah dibuat penulis adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat
2. Untuk mengetahui apakah Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat
3. Untuk mengetahui apakah Tarik Wisata dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pariwisata, khususnya mengenai pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa, serta memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung di destinasi wisata lokal.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pengelola Wisata Jona Garden

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pengelola Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat dalam meningkatkan kualitas daya tarik wisata dan fasilitas yang tersedia. Dengan mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, pengelola dapat merumuskan strategi pengembangan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan loyalitas pengunjung.

b) Bagi Masyarakat Sekitar

Peningkatan kualitas daya tarik dan fasilitas wisata diharapkan dapat berdampak positif terhadap perekonomian masyarakat sekitar melalui peningkatan kunjungan wisatawan, peluang usaha, dan lapangan kerja.

c) Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini juga bermanfaat sebagai sarana pengembangan wawasan, kemampuan analisis, dan pengalaman praktis dalam melakukan penelitian ilmiah di bidang manajemen pariwisata.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pengunjung

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung

Menurut (Maulidiah et al., 2023) kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan pengunjung sangatlah diperlukan. Banyak manfaat yang akan diterima perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas pengunjung dan mencegah perputaran. Ada beberapa metode mengukur kepuasan pengunjung dalam perusahaan yaitu yang pertama apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pengunjung kecewa. Kedua, jika kinerja memenuhi harapan, pengunjung puas. Dan ketiga jika melebihi ekspektasi, pengunjung senang.

Berdasarkan definisi dari para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengunjung adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Dan kepuasan pengunjung adalah perasaan pengunjung setelah menggunakan suatu produk atau jasa dengan membandingkan harapan dan kenyataan.

Menurut (Atikoh, 2021) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pengunjung yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berorientasi kepada pengunjung akan memudahkan pengunjung untuk memberikan saran dan keluhan. Cara ini memudahkan perusahaan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan di mata pengunjung. Dalam hal ini perusahaan yang berorientasi pada pengunjung perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pengunjung untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.

2. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan sebagai pembeli produk perusahaan pesaing. Kemudian ghost shopper akan menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian produk - produk tersebut. Ghost shopper ini juga dapat berpura-pura membuat masalah tertentu untuk menguji apakah pegawai perusahaan mampu menangani situasi dengan baik.

3. *Lost Costumer Analysis*

Metode ini dilakukan sedikit unik dengan perusahaan berusaha untuk menghubungi para pengunjungnya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dengan harapan akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan dan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan untuk memperbaiki pelayanan kepada pengunjung.

4. Survei Kepuasan Pengunjung

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung. Oleh karena itu, dilakukan survei pada pengunjung agar diperoleh data yang lebih akurat dan rinci. Melalui survei, perusahaan akan mengetahui tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pengunjung dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian pada pengunjungnya.

2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung

Menurut (Sariani & Lubis, 2024) dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pengunjung akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pengunjung akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pengunjung akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pengunjung.

5. Biaya, pengunjung yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.1.3 Indikator Kepuasan Pengunjung

Indikator untuk mengukur kepuasan pengunjung, menurut (Jati & Soliha, 2023) adalah:

1. Kesesuaian harapan

Yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pengunjung dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

2. Minat berkunjung kembali

Yaitu kepuasan pengunjung diukur dengan menanyakan apakah pengunjung ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.

3. Kesiediaan merekomendasikan

Yaitu kepuasan pengunjung diukur dengan menanyakan apakah pengunjung akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2.2 Daya Tarik Wisata

2.2.1 Pengertian Daya Tarik Wisata

Daya tarik merupakan semua sesuatu yang memiliki sifatnya menarik dan mempunyai ciri khas, keindahan, berbagai kekayaan alam, budaya, dan juga yang buat oleh manusia yang menjadi pemacu dan pendorong bagi wisatawan dan

menjadi hal yang diinginkan, menarik perhatian mereka untuk melakukan perjalanan wisata (Slamet, 2021).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sedangkan menurut (Collins et al., 2021) pada daerah tujuan wisata harus memiliki beberapa komponen antara lain daya tarik (*attraction*), mudah dicapai karena ada transportasi lokal dan terminal (*access*), tersedianya berbagai fasilitas seperti akomodasi, restoran, tempat hiburan, tempat perbelanjaan dan pelayanan lainnya (*amenities*), dan organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan untuk pelayanan wisatawan (*ancillary service*).

Menurut (Pipit Mulyah, dkk. 2020) Daya tarik wisata adalah segala sesuatu disuatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang mempunyai daya tarik, keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan dan objek yang akan dikunjungi oleh wisatawan sehingga wisatawan akan mendatangi tempat atau daerah tersebut. Daya tarik wisata adalah suatu bentukan dan fasilitas yang dapat menarik wisatawan sehingga menumbuhkan semangat dan nilai bagi wisatawan.

2.2.2 Dimensi Daya Tarik Wisata

Menurut (Novia Nasution, 2024) dimensi daya tarik wisata meliputi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Keindahan alam, keindahan panorama alam seperti gunung, danau, pantai dan danau sering menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan.
2. Keberagaman budaya, dapat memberikan kesempatan untuk wisatawan memahami dan berinteraksi dengan berbagai kelompok masyarakat, ini juga dapat memperkaya pengalaman wisatawan karena banyaknya keberagaman budaya.
3. Kearifan lokal, dapat memberikan pengalaman yang otentik dan mendalam kepada wisatawan tentang budaya dan tradisi suatu daerah.
4. Kesenian, pertunjukan seni seperti tarian tradisional, teater, music dan pertunjukan seni lainnya dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan.
5. Kuliner, setiap daerah memiliki makanan yang khas hal ini merupakan faktor daya tarik bagi banyak wisatawan yang ingin merasakan wisata kuliner di suatu tempat.

2.2.3 Syarat Daya Tarik Wisata

Menurut (Susianto et al., 2022) daya tarik wisata perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. *What to see*

Di tempat tersebut harus ada objek dan atraksi wisata yang berbeda dengan yang dimiliki daerah lain. Dengan kata lain daerah tersebut harus memiliki daya tarik khusus yang dapat dijadikan “*entertainment*” bagi wisatawan.

What to see meliputi pemandangan alam, kegiatan, kesenian, dan atraksi wisata, maksudnya adalah sesuatu yang menarik untuk dilihat.

2. *What to do*

Di tempat tersebut harus disediakan fasilitas rekreasi yang dapat membuat wisatawan lebih betah berada di tempat itu, maksudnya adalah sesuatu aktivitas yang dapat dilakukan di tempat itu.

3. *What to buy*

Tempat tujuan wisata harus tersedia fasilitas untuk berbelanja terutama barang souvenir dan kerajinan rakyat sebagai oleh-oleh untuk dibawa pulang ke tempat asal.

2.2.4 Indikator – Indikator Daya Tarik Wisata

Menurut (Heni Nurhayati et al., 2022) indikator daya tarik wisata harus mempunyai tiga kategori yaitu:

1. *Attraction* (Atraksi) mencakup semua aspek yang berkaitan dengan daya tarik utama suatu destinasi wisata, seperti keindahan alam, warisan budaya, dan atraksi buatan manusia.
2. *Infrastructure & Accessibilities* (Infrastruktur & Aksesibilitas) mencakup semua faktor yang berhubungan dengan kemudahan akses dan ketersediaan infrastruktur yang mendukung kegiatan wisata, seperti jalan, bandara, kereta api, dan telekomunikasi.
3. *Facility & Service* (Fasilitas & Layanan) mencakup fasilitas dan layanan yang disediakan untuk memfasilitasi wisatawan dalam berkunjung ke suatu destinasi wisata, seperti akomodasi, transportasi, dan fasilitas rekreasi.

2.3 Fasilitas

2.3.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau layanan jasa. Dalam fasilitas layanan terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain: kebersihan, kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan menggunakan fasilitas dan kelengkapan peralatan yang ditawarkan.

Menurut (Andreas, 2021) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Dalam fasilitas terdapat kondisi, dekorasi interior dan kebersihan tempat harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan persepsi konsumen. Hal ini dikarenakan persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan organisasi jasa mempengaruhi kualitas jasa tersebut di mata konsumen.

Wisatawan akan mengunjungi objek wisata dan akan berkunjung kembali jika fasilitas yang tersedia dapat memenuhi semua kebutuhan mereka ketika menikmati objek wisata.

Menurut (Ii, 2010), fasilitas dibagi menjadi tiga macam yaitu fasilitas primer atau utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang. Fasilitas primer ataupun fasilitas pokok dari suatu objek wisata memiliki fungsi utamanya yaitu untuk menarik perhatian pengunjung yang berkunjung. Sedangkan, Fasilitas pendukung yaitu sarana sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah. Terdiri atas tempat makan, tempat parkir serta kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keindahan. Sedangkan, fasilitas penunjang

merupakan beberapa fasilitas selain fasilitas utama yang juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjungi, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.

2.3.2 Komponen Fasilitas

Menurut Divi Gusnawan(2022) komponen fasilitas terdiri dari:

- a. Akomoditas seperti hotel, villa, perkemahan, taman
- b. Restoran, bar dan kafe
- c. Transportasi didestinas seperti rental mobil dan motor
- d. Outlet ritel seperti toko souvenir

2.3.3 Indikator-indikator Fasilitas

Menurut (Taan et al., 2020) dalam mewujudkan fasilitas terdapat indikator untuk mengevaluasi hal tersebut, yaitu:

1. Perencanaan

Berkaitan dengan unsur jarak, lokasi, bentuk, dan ukuran. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan waktu.

2. Perlengkapan

Sebagai instrumen pelengkap yang dapat mempersembahkan kenyamanan sebagai dekorasi atau sebagai infrastruktur pendukung didalam penggunaan barang para pelanggan.

3. Tata Cahaya dan Warna Pengaturan

Memanfaatkan pencahayaan dan warna untuk menciptakan suasana yang diinginkan dan mempengaruhi persepsi pengguna.

4. Instruksi yang disampaikan secara grafis

Penampilan visual, penempatan, penentuan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk untuk membantu pengguna dalam memahami dan menggunakan fasilitas.

2.4 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dan pembandingan dalam penelitian ini dan ditabulasikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Zefri Wardi Zen, Berri Brilliant Albar, Dan Hesti Mayasari (2019)	Pengaruh kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Gandoriah Kota Pariaman	1. Kualitas Pelayanan 2. Fasilitas 3. Kepuasan Pengunjung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara sendiri-sendiri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung
2.	Nurbaeti etal., (2021)	Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan	1. Daya Tarik Wisata 2. Fasilitas 3. Kepuasan Wisatawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan secara bersama-sama

No	Peneliti/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
		Kisatawan di Pantai Belekambang Kabupaten Malang		berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, daya tarik wisata berpengaruh signifikan juga terhadap kepuasan wisatawan dan fasilitas layanan berpengaruh signifikan juga terhadap kepuasan wisatawan
3.	Triandini, Lenny Yusrini (2019)	Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Panorama PabangbonLeuwiliang Bogor	1. Lokasi 2. Fasilitas 3. Kepuasan Pengunjung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi dan Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung
4.	Setiawan, Kosasih,Ajat Sudrajat (2019)	Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Fasilitas Limasan Kafe Karawang	1. Lokasi 2. Fasilitas 3. Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
5.	Arta Rutjuhan, Ismunandar (2020)	Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Fasilitas : Studi Kasus Mahfoed Life Gym	1. Fasilitas 2. Lokasi 3. Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara simultan terdapat pengaruh antara fasilitas dan lokasi terhadap Fasilitas Mahfoed Life
6.	Hardina,Eka Sadarusman (2021)	Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisata Taman Sari di Yogyakarta	1. Harga 2. Lokasi 3. Fasilitas 4. Kepuasan Berkunjung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis kedua dan ketiga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan berkunjung

No	Peneliti/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
7.	Halimattussaddia Marpaung dan Hilmiatus Sahla (2018)	Pengaruh Daya Tarik dan Aksesibilitas Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Air Terjun Ponot di Desa Tangga Kecamatan Aek Songsongan Kabupaten Asahan	1. Daya Tarik 2. Aksesibilitas 3. Minat Berkunjung wisatawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel daya tarik wisata dan aksesibilitas secara parsial dan simultan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ke Air Terjun ponot
8.	Poli et al., (2023)	Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Citra Objek Wisata Terhadap Minat Berkunjung Pada Objek Wisata Bukit Kasih Kanonang Dengan Pandemi Covid 19 Sebagai Variabel Moderator	1. Daya Tarik Wisata 2. Citra Objek Wisata 3. Minat Berkunjung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Daya Tarik Wisata Objek Wisata Berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Minat Berkunjung
9.	Listianingrum Ayu (2019)	Pengaruh Daya Tarik, Aksesibilitas dan Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung di Objek Wisata Pantai Muarareja Indah Kota Tegal	1. Daya Tarik 2. Aksesibilitas 3. Fasilitas 4. Keputusan Berkunjung	Hasil dari penelitian ini menunjukkan Daya Tarik dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung di Objek Wisata Pantai Muarareja Indah. Daya Tarik, Aksesibilitas dan Fasilitas secara simultan berpengaruh kuat terhadap keputusan berkunjung di Objek Wisata Pantai

No	Peneliti/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
				Muarareja Indah
10.	Handayani Sri, Nanang Wahyudin, Khairiyansyah (2019)	Pengaruh Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Bangka Botanical Garden (BBG) Pangkalpinang	1. Fasilitas 2. Aksesibiliti 3. Daya Tarik Wisata	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian terhadap hipotesis, baik secara simultan pada variabel fasilitas, aksesibiliti dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Bangka Garden (BBG) Pangkalpinang

Sumber :DiolahPeneliti, (2025)

2.5 Hubungan Antar Variabel

2.5.1 Hubungan Daya Tarik Wisata dengan Kepuasan Pengunjung

Daya tarik merupakan semua sesuatu yang memiliki sifatnya menarik dan mempunyai ciri khas, keindahan, berbagai kekayaan alam, budaya, dan juga yang buat oleh manusia yang menjadi pemacu dan pendorong bagi wisatawan dan menjadi hal yang diinginkan, menarik perhatian mereka untuk melakukan perjalanan wisata (Slamet, 2021).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi. atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Jika daya tarik wisata di suatu destinasi, seperti Wisata Jona Garden, mampu memenuhi ekspektasi dan memberikan pengalaman yang berkesan, maka tingkat kepuasan pengunjung cenderung meningkat.

2.5.2 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pengunjung

Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung selama berada di destinasi wisata, mulai dari fasilitas dasar, fasilitas terkait, hingga fasilitas pendukung. Fasilitas yang lengkap, nyaman, mudah diakses, serta terawat dengan baik akan meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengunjung, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka.

Menurut (Andreas, 2021) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Dalam fasilitas terdapat kondisi, dekorasi interior dan kebersihan tempat harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan persepsi konsumen. Hal ini dikarenakan persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan organisasi jasa mempengaruhi kualitas jasa tersebut di mata konsumen. Wisatawan akan mengunjungi objek wisata dan akan berkunjung kembali jika fasilitas yang tersedia dapat memenuhi semua kebutuhan mereka ketika menikmati objek wisata.

Jika fasilitas di Wisata Jona Garden sudah sesuai harapan dan kebutuhan pengunjung, maka mereka akan merasa puas dan cenderung ingin kembali berkunjung

2.5.3 Hubungan Daya Tarik Wisata dan Fasilitas secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pengunjung

Menurut (Maulidiah et al., 2023) kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan pengunjung sangatlah diperlukan.

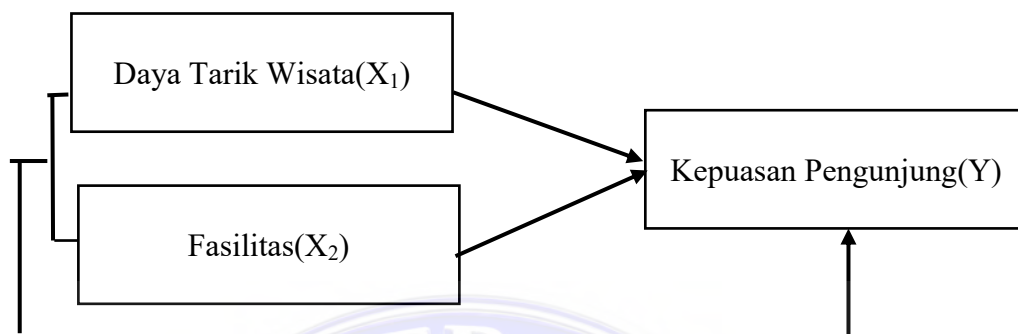
Jika daya tarik wisata dan fasilitas di Wisata Jona Garden dikelola secara optimal, maka pengunjung akan merasa puas, memiliki minat untuk berkunjung kembali, dan bersedia merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Hubungan ini juga didukung oleh hasil prasurvei yang menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung meningkat seiring dengan kualitas daya tarik dan fasilitas yang tersedia

2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menurut Sugiyono (2019) adalah hubungan yang dihubungkan secara teoritis antar variabel penelitian, yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat yang diamati atau diukur dengan penelitian yang dilakukan.

Kerangka konseptual penelitian merupakan hubungan antara suatu konsep dengan konsep masalah yang diteliti. Kerangka ini diperoleh secara teoritis. Landasan teori meliputi pengetahuan (teori, konsep, landasan hukum dan argumentasi). Temuan dari penelitian yang ada sangat membantu peneliti dalam membuat kerangka konseptual. Bingkai Memberikan pedoman konseptual kepada peneliti dalam perumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini Daya Tarik Wisata dan Fasilitas merupakan variabel bebas (X) dan Kepuasan Pengunjung

sebagai variabel pengaruh (Y). Oleh karena itu, kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiono (2019:126) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian ini di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data rumusan masalah dan kerangka penelitian yang telah disusun serta membandingkan dengan teori yang ada maka hipotesis secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.
3. Daya Tarik Wisata dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan secara kuantitatif, dimana akan menemukan besarnya pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terkait (variabel dependen). Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan proses pengumpulan dan analisis data numerik secara obyektif untuk menggambarkan, memprediksi, atau mengontrol variabel yang menarik. Penelitian ini diekspresikan dalam angka dan grafik dan digunakan untuk menguji atau mengkonfirmasi teori dan asumsi (Sugiyono, 2019)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Wisata Jona Garden yang berada di Jl. Sungai Musi No. 103, Emplasmen Kwala Mencirim, Kec. Sei Bingai, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20773

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret -Mei 2025. Berikut adalah uraian rencana waktu penelitian:

Tabel 3.1
Rencana Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2025 -2026								
		Mar	Apr	Agust	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul									
2	Penyelesaian Proposal									
3	Seminar Proposal									
4	Penelitian									
5	Seminar Hasil									
6	Revisi Seminar Hasil									
7	Pengajuan Meja Hijau									
8	Sidang Meja Hijau									

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata Jona Garden pada bulan Juni - Desember tahun 2024 sebanyak 90.453 orang.

3.2.1. Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*, yang dimana *purposive sampling* itu sendiri merupakan teknik penentuan sampel yang memiliki pertimbangan tertentu berdasarkan

kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2019). Untuk menentukan sampel penelitian digunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

n =Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = *Error level*

Maka :

$$n = \frac{90453}{1 + (90453 \times 0.1^2)}$$

$$n = 99,88$$

$$n = 100$$

Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengunjung Wisata Jona Garden sebanyak 100 responden dengan kriteria pengunjung wisata.

Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti diantaranya :

1. Responden yang sudah berumur 17 tahun ke atas dengan asumsi bahwa responden tersebut sudah cukup dewasa dan mengerti serta dapat memahami serta memberi pendapat dengan baik terhadap masing-masing pertanyaan dalam kuesioner penelitian
2. Responden yang sedang mengunjungi Wisata Jona Garden.
3. Pengunjung yang berkenan untuk mengisi kuesioner dengan lengkap

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Defenisi	IndikatorVariabel	Skala
Kepuasan Pengunjung	Menurut (Maulidiah etal., 2023) kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan pengunjung sangatlah diperlukan.	1.Kesesuain harapan 2. Minat berkunjung kembali 3.Kesediaan merekomendasikan Jati & Soliha (2023)	<i>Likert</i>
Daya Tarik Wisata	Daya tarik merupakan semua sesuatu yang memiliki sifatnya menarik dan mempunyai ciri khas, keindahan, berbagai kekayaan alam, budaya, dan juga yang buat oleh manusia yang menjadi pemacu dan pendorong bagi wisatawan dan menjadi hal yang diinginkan, menarik perhatian mereka untuk melakukan perjalanan wisata (Slamet, 2021).	1.Atraksi (<i>Atraction</i>) 2.Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>) 3.Amenitas atau fasilitas (<i>Amenities</i>) Heni Nurhayati etal., (2024)	<i>Likert</i>
Fasilitas	Menurut (Andreas, 2021) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Dalam fasilitas terdapat kondisi, dekorasi interior dan kebersihan tempat harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan persepsi konsumen. Hal ini dikarenakan persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan organisasi jasa mempengaruhi kualitas jasa tersebut di mata konsumen. Wisatawan akan mengunjungi objek wisata dan akan berkunjung kembali jika fasilitas yang tersedia dapat memenuhi semua kebutuhan mereka ketika menikmati objek wisata.	1. Perencanaan 2. Perlengkapan 3. Tata Cahaya dan Warna Pengaturan 4. Intruksi yang disampaikan secara grafis Taanetal., (2020)	<i>Likert</i>

Sumber : Data Diolah peneliti (2025)

3.5 Skala Pengukuran Data

Penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini juga sering disebut *summated rating scale*, karena digunakan untuk memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan jawaban pernyataan atau pertanyaan yang diberikan (Situmorang, 2017).

Skala *likert* yang digunakan didalam penelitian ini adalah bersifat *favorable* dimana:

Tabel 3.3
Instrumen Skala *Likert*

No	Skala	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Dengan cara melakukan komunikasi dengan pihak-pihak yang terkait sesuai dengan topik yang diteliti.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang variabel-variabel dalam penelitian. Metode ini digunakan untuk menyingkap identitas penelitian dan untuk mengungkap variabel-variabel dalam penelitian guna mendapatkan informasi spesifik dan melibatkan pengelolaan data dimana pengumpulan data menggunakan alat

berupa kuesioner. Metode pengumpulan data dengan kuesioner atau angket memiliki kelebihan yaitu mudah dikelola, data yang diperoleh dapat dipercaya, serta penetapan kode, analisis, dan interpretasi data relatif sederhana. Sedangkan kekurangan dari teknik ini adalah responden mungkin tidak mampu atau tidak bersedia memberikan informasi yang diharapkan dan penyusunan pertanyaan agar mudah dipahami merupakan hal yang tidak mudah.

3.7 Jenis dan Sumber Data

3.7.1 Jenis Data

Menurut Alfifto (2024), berdasarkan pengelompokannya, data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder.

3.7.2 Sumber Data

Menurut Alfifto (2024), Sumber data mengacu pada informasi mentah atau pengamatan yang dikumpulkan sebagai informasi. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih pada pengunjung Wisata Jona Garden Kabupaten Langkat. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner dan melakukan wawancara singkat kepada responden baik.
- b. Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting seperti sensus penduduk. Data sekunder yang

diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber dari literatur buku untuk teori-teori, situs internet, dan penelitian terdahulu yang berupa skripsi, jurnal ilmiah nasional dan internasional.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Alfito (2024), uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Kuesioner dapat dikatakan mempunyai kevalidan jika pertanyaan yang diajukan peneliti mampu untuk mengungkapkan jawaban dari rumusan masalah suatu penelitian. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan tujuan awal penelitian. Apabila hasil dari kuesioner menghasilkan data yang tidak relevan maka kuesioner tersebut mempunyai validitas yang rendah.

Validnya suatu kuesioner dapat diakui apabila nilai r hitung $\geq r$ tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut valid. Apabila nilai r hitung $\leq r$ tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut tidak valid. Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Dengan menyebarkan ke 30 responden

Tabel 3.4
Uji Vadilitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r _{tabel}	Keterangan
Daya Tarik Wisata	x1.1	0.815	0,361	Valid
	x1.2	0.768	0,361	Valid
	x1.3	0.826	0,361	Valid
	x1.4	0.802	0,361	Valid
	x1.5	0.840	0,361	Valid
	x1.6	0.806	0,361	Valid
Fasilitas	x2.1	0.690	0,361	Valid
	x2.2	0.835	0,361	Valid
	x2.3	0.799	0,361	Valid
	x2.4	0.853	0,361	Valid
	x2.5	0.868	0,361	Valid
	x2.6	0.889	0,361	Valid
	x2.7	0.855	0,361	Valid
	x2.8	0.829	0,361	Valid
Kepuasan Pengunjung	y1.1	0.752	0,361	Valid
	y1.2	0.852	0,361	Valid
	y1.3	0.808	0,361	Valid
	y1.4	0.872	0,361	Valid
	y1.5	0.886	0,361	Valid
	y1.6	0.846	0,361	Valid

Sumber : data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 3.4 seluruh pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel (0,361) sehingga dapat disimpulkan hasil yang didapat valid

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Alfifto (2024), Realibilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban responden atas pertanyaan di kuesioner. Suatu kuésionér dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 maka, dinyatakan *reliable* atau valid. Sebaliknya jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) < 0,60 maka, dinyatakan tidak *reliable* atau tidak valid.

Tabel 3.5
Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Daya Tarik Wisata (X1)	0,869>0,6	<i>Reliabel</i>
Fasilitas (X2)	0,981>0,6	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,989>0,6	<i>Reliabel</i>

Sumber : data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas, disimpulkan bahwa Pengaruh Daya Tarik Wisata (X1), Fasilitas (X2) dan Kepuasan Pengunjung (Y) dinyatakan reliabel. Dari nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka hasil bisa dinyatakan reliabel.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS) (Alfifto, 2024). Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk menguji mengenai ada atau tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik. Hasil pengujian hipotesis yang baik adalah pengujian yang tidak melanggar tiga asumsi klasik, dimana ketiga asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengenali apakah model regresi variabel independen dan variabel dependen, keduanya mempunyai distribusi wajar atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan uji histogram, uji *kolmogorov-smirnov*, dan normal p-plot.

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi maka dilakukan dengan melihat nilai toleransi 0,1 dan sebaliknya, Sebab *VarianceInflasiFactor* (VIF) <10 menunjukkan jika data tidak mempunyai masalah multikolinearitas.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan uji Glejser dan uji Scatterplot.

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan kuantitatif yang merupakan data berupa angka-angka. Proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini akan dimulai dengan memilah data ke dalam variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Dari hasil operasionalisasi variabel yang akan diuji, nilai

variabel tersebut akan dimasukkan dalam uji SPSS (*statistical program for social science*).

3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur intensitas pengaruh antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu *Brand Image* dan Kualitas Produk terhadap keputusan

Maka model analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengunjung

α = konstanta

β = koefisien regresi

X_1 = Daya Tarik Wisata

X_2 = Fasilitas

3.10.3 Uji Hipotesis

Menurut Alfito (2024), uji hipotesis merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan. Uji hipotesis adalah pengujian yang dicoba untuk bertujuan mencari tingkatan signifikan paling tinggi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dicoba dengan cara analisis regresi berganda, disebabkan terdapatnya variabel independen yang lebih dari satu.

3.10.3.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk pengujian regresi secara parsial (uji t) dilakukan guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1 , X_2) secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Toleransi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$) dengan batasan:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < 0,05$, maka H_1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > 0,05$, maka H_0 diterima dan menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.10.3.2 Uji F (Uji Simultan)

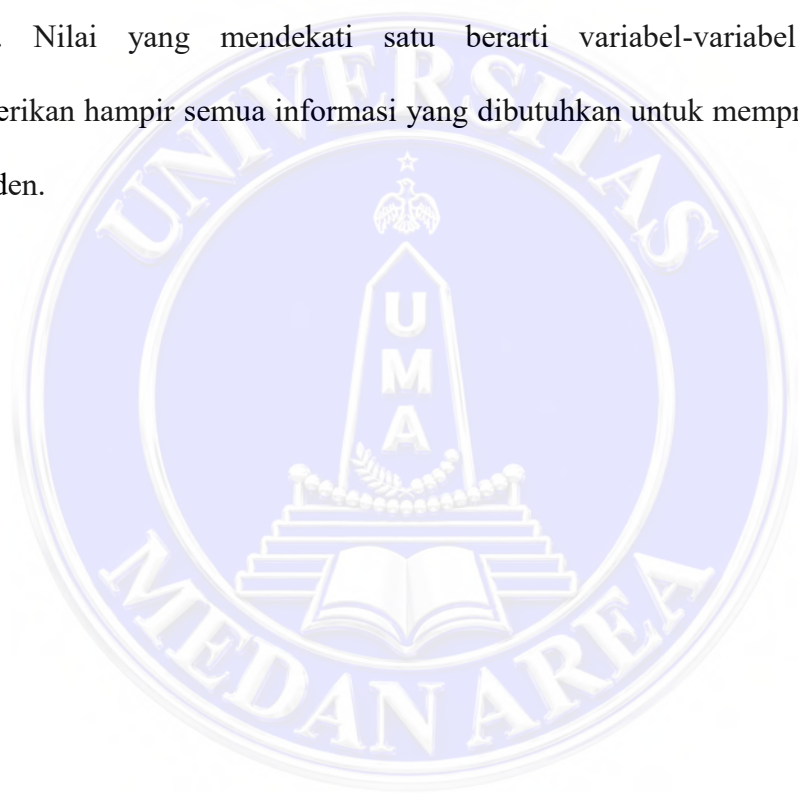
Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila tingkat probabilitas lebih kecil dari 5% (0,05) maka model penelitian dapat digunakan atau dinyatakan layak.

Kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $Sig < 0,05$, maka H_1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau $Sig > 0,05$, maka H_0 diterima, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.10.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2018), menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0 (nol) dan 1 (satu). Dari sini dapat diketahui seberapa besar variabel dependen akan mampu dijelaskan oleh variabel independennya, sedangkan sisanya akan dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut

- 1 Variabel Daya Tarik Wisata berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Hal ini terlihat dari nilai signifikan $(0,000) < 0,05$ dan t-hitung $(5.904) > \text{dibandingkan } t\text{-tabel } (1.976)$.
- 2 Variabel Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan Kepuasan Pengunjung Hal ini terlihat dari nilai signifikan $(0,000) < 0,05$ dan t-hitung $(8.111) > \text{dibandingkan } t\text{-tabel } (1.976)$.
- 3 Daya Tarik Wisata (X1), dan Fasilitas (X2) Dan signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

5.2 Saran

1. Peningkatan Daya Tarik Wisata, Berdasarkan nilai mean terendah pada indikator keindahan alam dan atraksi wisata (Mean 3,60) dengan 11 responden (11%) sangat tidak setuju dan 8 responden (8%) tidak setuju, pengelola Jona Garden perlu melakukan pengembangan dan inovasi atraksi wisata secara komprehensif. Disarankan untuk mengembangkan atraksi baru yang lebih inovatif dan menarik seperti taman tematik dengan konsep yang unik, wahana interaktif yang edukatif, dan spot foto instagramable dengan desain kreatif yang mengikuti tren terkini. Pengelola juga perlu meningkatkan kualitas perawatan taman dan lansekap agar keindahan alam lebih terjaga dan

memukau pengunjung. Penambahan elemen dekoratif seperti instalasi seni, patung tematik, dan lighting artistik dapat menciptakan atmosfer yang lebih menarik. Mengadakan event berkala seperti festival bunga, konser musik outdoor, pameran kerajinan lokal, atau kompetisi fotografi juga dapat menjadi strategi untuk meningkatkan daya tarik dan menciptakan pengalaman wisata yang berkesan serta mendorong pengunjung untuk kembali berkunjung.

2. Optimalisasi Fasilitas Wisata, Berdasarkan nilai mean terendah pada aspek pencahayaan di area fasilitas (Mean 3,71) dengan 11 responden (11%) sangat tidak setuju dan 11 responden (11%) tidak setuju, pengelola perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pencahayaan di seluruh area wisata. Disarankan untuk menambah titik lampu di area-area yang masih gelap terutama pada jalur pedestrian, area parkir, dan spot-spot wisata utama agar pengunjung merasa lebih aman dan nyaman terutama saat berkunjung pada sore hingga malam hari. Penggunaan lampu dengan desain estetik dan hemat energi seperti lampu LED dengan warna warm white dapat menciptakan suasana yang lebih hangat dan nyaman. Selain itu, berdasarkan mean 3,72 untuk ketersediaan fasilitas pendukung dengan 14 responden (14%) tidak setuju, pengelola perlu menambah jumlah kursi, meja, dan tempat sampah di berbagai titik strategis terutama di area yang sering ramai pengunjung seperti food court, playground, dan area istirahat. Distribusi fasilitas pendukung harus diperhitungkan berdasarkan kapasitas pengunjung maksimal untuk menghindari kekurangan saat akhir pekan atau hari libur. Perbaiki kejelasan instruksi grafis dan petunjuk arah juga diperlukan dengan membuat signage

yang lebih besar, menggunakan simbol universal yang mudah dipahami, dan menempatkannya di lokasi-lokasi strategis agar pengunjung dapat dengan mudah menemukan fasilitas yang dibutuhkan..

3. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel kualitas layanan, harga tiket, citra destinasi, dan word-of-mouth untuk analisis yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung. Penelitian dapat diperluas dengan melibatkan berbagai destinasi wisata serupa di Kabupaten Langkat atau Sumatera Utara untuk melakukan studi komparatif, menganalisis perbedaan karakteristik pengunjung berdasarkan asal daerah dan motivasi kunjungan, serta menggunakan metode penelitian kualitatif seperti wawancara mendalam atau focus group discussion untuk memahami ekspektasi dan pengalaman pengunjung secara lebih detail. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Loyalitas Wisatawan dan Niat Berkunjung Kembali, serta menganalisis peran media sosial dan review online dalam membentuk persepsi dan keputusan berkunjung, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis yang lebih efektif bagi pengembangan pariwisata berkelanjutan dan peningkatan daya saing destinasi wisata di Kabupaten Langkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, D. S. (2021). *“Membangun Kepuasan Pengunjung di Cafe Ucokopi dengan Pendekatan Mediasi.* 1–36.
<http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/7879%0Ahttps://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/7879/SUSANNA> K.P.D
 SIAGIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alfifto. (2024). *Statistika Penelitian: Konsep dan Kasus*. Medan: UMA Press,
- Atikoh, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga... *STIE Indonesia*, 49.
- Berdasarkan, P., & Di, U. P. (2025). 3 1,2,3. 6(1), 147–155.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *No Title*. 10, 9–23.
- Fahrizal, A., Marasabessy, I., Ilham, & B.Ulim, Y. (2022). Kajian Aspek Biologi Di Kawasan Wisata Batu Lubang Pantai Distrik Makbon Kabupaten Sorong Papua Barat. *Jrpk*, 4(1), 410–422.
- Heni Nurhayati, St. Rukaiyah, & Nurmadhani Fitri Suyuthi. (2024). Pengaruh Atraksi, Amenitas, Dan Aksesibilitas Terhadap Kunjungan Ulang Wisatawan Lokal. *Journal of Management and Social Sciences*, 3(1), 254–272.
<https://doi.org/10.55606/jimas.v3i1.1055>
- Hofifah, N. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi Pada Objek Wisata Sanggaluri Park Purbalingga. *Repository.Uinsaizu.Ac.Id*, 18. http://repository.uinsaizu.ac.id/20858/1/Nur_Hofifah_Pengaruh_Daya_Tarik_Wisata_dan_Fasilitas_terhadap_Kepuasan_Wisatawan_dengan_Kualitas_Pelayanan_sebagai_Variabel_Moderasi_pada_Obyek_Wisata_Sanggaluri_Park_Purbalingga.pdf
- Ii, B. A. B. (2010). *Bab Ii Tinjauan Pustaka Terkait Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Wisata*. 31–54.
- Jati, R. W., & Soliha, E. (2023). Kepuasan Pelanggan: Peran Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Pada Pt. Centra Sarana Sukses Kota Semarang. *Jesya*, 6(2), 1608–1620. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1124>
- Kardini, N. L., & Ari Sudiartini, N. W. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Wisatawan Dalam Pengembangan Pariwisata Bahari Di Pantai Tanjung Benoa. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(1), 106–125.
<https://doi.org/10.47532/jis.v3i1.7>

- Kholifathul, P. A., Sutanto, D. H., Yulianto, I., & Anwar Sani, F. E. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Coban Putri Kota Batu, Malang. *jurnal TESLA: Perhotelan-Destinas Wisata-Perjalanan Wisata*, 2(2), 557–566. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Munarsih. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Fasilitas Pada Pt. Indomarc Prismaatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Journal of Economy Business, Entrepreneurship and Finance*, 2(1), 49–64. <https://doi.org/10.53067/ijebe>
- Nu'man, M. (2023). No Aleph, 87(1,2), 149–200. <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C%20LUCINEIA%20CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/prooes>
- 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. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v10i2.33456>
- Objek, P., Memancing, W., Kacung, E., Kota, D. I., Hartati, D., Merdeka, R. D. H., & Adrial, A. (2021). *Refbaks*. 2019.
- Sugiyono. (2020). *Consumer Behavior :Buying,Having,and Being* (13th ed).Pearson Education.
- Sugiyono (2019).Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan R&D.Bandung.
- Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). Pola Perjalanan Wisata. *Journal GEEJ*, 7(2), 13–27.
- Poli, P. Y. C., Lapien, S. L. H. V. J., & Loindong, S. S. R. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Objek Wisata Bukit Kasih Kanonang. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 821–832. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46555>

- Pratama, A., Sutopo, M., & Manajemen, J. (2019). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Destination Image, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Obyek Wisata Bukit Cinta Rawa Pening Kabupaten Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 8(2), 133–147. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>
- Restiyani, & Wulansari, N. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan E-Wom Terhadap Keputusan Berkunjung Di Daya Tarik Taman Nirwana. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 1(4), 104–122.
- Sappewali, A. E., Saleh, H., & Suriani, S. (2022). Analisis Daya Tarik Wisata Dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Wisatawan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(1), 122–132. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i1.1947>
- Saputro, D. S. A., Respati, R. D., & Utami, S. (2023). Pengaruh Inovasi Atraksi Wisata Camping Ground Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Ke Pantai Karang Combong, Anyer. *wisataMuh (Journal of Tourism* <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/wisataMuh/article/view/9759>
- Sariani, T., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Sultan Mahmud Ri'ayat Shah Kota Batam. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(3), 1–15.
- Setyowati, H., & Liliyan, A. (2022). Pengaruh E-WOM, Fasilitas, Daya Tarik Wisata, dan Harga terhadap Minat Berkunjung Taman Satwa Taru Jurug. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(1), 24–31. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.44773>
- Slamet, S. R. dkk. (2021). Potensi obyek wisata candi sambisari sebagai daya tarik wisata budaya di kabupaten sleman yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 3(2), 27–35.
- Sopiah. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Wisata Kualitas Pelayanan dan Citra Emosional terhadap Kepuasan Pengunjung pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kertini Rembang*. 2011, 13–36.
- Susianto, B., Johannes, J., & Yacob, S. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Amenitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Desa Wisata Kabupaten Kerinci. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 592–605. <https://www.dinastirev.org/JIMT/article/view/1094%0Ahttps://www.dinastirev.org/JIMT/article/download/1094/658>
- Taan, H., Abdussamad, Z. K., & Palangka, I. (2020). Fasilitas dan Lokasi

terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Grand Q Hotel Kota Gorontalo.
JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis, 2(2), 53.
<https://doi.org/10.47201/jamin.v2i2.50>





LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

Pada pertanyaan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pertanyaan – pertanyaan tersebut dengan keadaan / kondisi yang sebenarnya.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Usia :

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan/perasaan diri Anda, dengan cara memberi tanda check list (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

PERNYATAAN VARIABEL KEPUASAN PENGUNJUNG (Y)

PERNYATAAN		SS	S	KS	TS	STS
No						
	Kesesuaian Harapan					
1	Pengalaman berkunjung ke Wisata Jona Garden sesuai dengan harapan saya sebelum datang					
2	Pelayanan dan fasilitas yang saya terima di Wisata Jona Garden telah memenuhi ekspektasi saya sebagai pengunjung					

	Minat Berkunjung Kembali					
1	Saya berminat untuk kembali berkunjung ke Wisata Jona Garden di waktu mendatang					
2	Wisata Jona Garden menjadi salah satu tujuan wisata yang ingin saya kunjungi lagi di masa depan					
	Kesediaan Merekomendasikan					
1	Saya bersedia merekomendasikan Wisata Jona Garden kepada keluarga					
2	Saya yakin untuk menyarankan Wisata Jona Garden sebagai destinasi wisata kepada orang lain					

PERNYATAAN VARIABEL DAYA TARIK WISATA (X1)

PERNYATAAN		SS	S	KS	TS	STS
No						
	Attraction (Atraksi)					
1	Keindahan alam, warisan budaya, atau atraksi buatan di Wisata Jona Garden sangat menarik untuk dikunjungi					
2	Atraksi utama yang ada di Wisata Jona Garden memberikan pengalaman wisata yang berkesan bagi saya					
	Infrastructure & Accessibilities (Infrastruktur & Aksesibilitas)					
1	Wisata Jona Garden mudah diakses melalui jalan yang baik dan transportasi yang memadai					
2	Infrastruktur pendukung seperti jalan, area parkir, dan jaringan telekomunikasi di Wisata Jona Garden sudah memadai untuk kenyamanan pengunjung					
	Facility & Service (Fasilitas & Layanan)					
1	Fasilitas seperti akomodasi, tempat makan, dan area rekreasi di Wisata Jona Garden telah tersedia dengan lengkap					
2	Layanan yang diberikan oleh petugas di Wisata Jona Garden cepat sehingga membantu kebutuhan pengunjung					

PERNYATAAN VARIABEL FASILITAS (X2)

PERNYATAAN		SS	S	KS	TS	STS
No						
	Perencanaan					
1	Lokasi dan penempatan fasilitas di Wisata Jona Garden sudah dirancang dengan baik sehingga mudah dijangkau oleh pengunjung					
2	Bentuk dan ukuran fasilitas di Wisata Jona Garden sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan aktivitas pengunjung					
	Perlengkapan					
1	Fasilitas pendukung seperti kursi, meja, dan tempat sampah di Wisata Jona Garden tersedia dalam jumlah cukup dan mendukung kenyamanan selama berwisata					
2	Perlengkapan yang disediakan di Wisata Jona Garden berfungsi dengan baik dan menambah kenyamanan pengunjung					
	Tata Cahaya dan Warna Pengaturan					
1	Pencahayaan di area fasilitas Wisata Jona Garden cukup terang dan menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung					
2	Penggunaan warna dan pencahayaan di Wisata Jona Garden membuat lingkungan terasa menarik dan menyenangkan					
	Instruksi yang Disampaikan secara Grafis					
1	Petunjuk arah dan papan informasi fasilitas di Wisata Jona Garden mudah dipahami dan membantu pengunjung menemukan lokasi yang diinginkan					
2	Penempatan dan desain visual instruksi grafis di Wisata Jona Garden memudahkan saya dalam menggunakan fasilitas yang tersedia					

Tabulasi data

x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6
4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	5
5	2	2	4	3	1
4	1	1	4	5	4
2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	2	2
1	2	2	1	1	2
1	2	1	2	1	1
4	5	4	5	3	4
3	5	5	3	4	3
1	2	2	2	2	2
4	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	5
2	2	1	2	2	2
1	2	2	1	2	1
5	5	4	5	4	5
2	2	2	2	1	1
5	4	3	3	3	4
3	4	5	3	5	4
3	3	5	5	4	3
1	2	1	1	1	1
3	4	3	4	3	4
4	4	5	4	5	4
5	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	4
2	1	2	3	3	5
4	4	4	2	5	5
2	4	5	1	3	1
4	5	5	5	4	5
5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	4	4
3	5	4	5	4	4
3	3	5	5	5	4
3	4	4	4	5	5
5	4	5	5	4	4
1	2	1	2	2	1

4	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5
4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5
5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	1	4	4	4	1
2	1	5	5	4	4
5	4	1	1	1	5
3	3	3	3	3	5
3	4	5	5	4	3
5	4	4	5	4	4
5	5	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1
5	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	5
4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4
1	2	1	1	2	2
5	3	5	4	5	3
4	4	4	3	5	5
5	3	5	4	5	5
3	4	5	3	4	5
4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4
3	1	5	1	4	3
2	1	4	4	1	1
4	1	3	4	3	3
4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4
4	5	5	4	5	4
2	2	1	2	1	1

3	5	3	5	3	4
5	5	4	4	3	3
4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5
4	5	4	5	5	5
4	5	5	4	5	4
4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5
4	5	5	4	5	5
1	1	2	2	2	2
4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5
1	3	5	3	5	2
3	1	3	4	2	1

x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8
4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	5	4	5	4	5	4
5	2	5	1	1	2	1	1
5	2	2	3	1	1	1	5
2	1	2	1	1	2	2	2
2	2	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	2	2	1	2
2	1	1	1	2	2	2	1
5	3	5	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3
1	1	1	2	1	1	2	1
4	5	4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	5
1	2	2	2	1	1	2	1
1	1	2	2	2	2	1	1
5	5	5	4	5	5	5	4
2	2	2	1	2	1	2	1
5	3	4	3	4	5	5	4
4	3	3	4	3	5	4	5
5	5	4	3	4	4	5	3
2	2	1	2	2	1	2	1

4	5	4	5	3	4	3	5
4	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	5	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	3	2	1	2	4	1
5	5	1	2	2	5	3	3
3	1	1	4	1	4	2	2
5	4	5	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4
3	4	3	5	5	5	4	3
4	5	4	5	5	5	5	3
3	3	4	3	5	3	3	5
5	5	3	4	5	5	4	5
4	5	4	5	5	5	4	5
1	1	2	2	2	1	1	2
4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	4	5	5	5
4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4
1	2	2	5	3	5	4	1
3	3	2	3	4	2	5	1
3	5	2	4	3	3	2	3
4	4	3	3	3	5	3	4
3	3	3	3	3	3	5	4
4	5	5	4	4	4	5	4
5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	4	4
1	2	1	2	2	1	2	1
5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4	5
5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	4
2	2	2	1	1	1	1	1

3	5	4	4	4	5	5	3
4	4	3	5	4	3	5	5
4	4	4	4	3	3	3	5
4	5	5	3	5	3	3	3
4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	4
5	4	5	4	4	4	5	4
3	2	3	2	5	2	1	5
4	4	4	3	1	4	3	5
5	3	2	3	3	2	5	5
5	5	5	4	4	5	5	4
5	4	4	4	5	5	4	5
5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5
2	2	2	2	1	1	1	1
3	5	4	5	5	4	5	5
4	5	3	5	5	5	4	5
3	4	4	5	5	3	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	5	4
4	5	4	5	5	5	5	4
2	2	2	2	2	1	1	1
4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5
1	5	4	5	2	4	2	5
3	2	3	5	2	2	5	1

y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6
5	4	4	4	5	4
5	4	5	5	5	5
5	1	4	3	2	3
1	3	4	4	5	5
1	2	1	1	1	2
2	1	2	2	2	2

2	2	1	2	1	2
1	2	2	2	1	2
4	5	5	3	3	3
4	4	5	5	5	3
2	1	1	1	2	2
4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5
2	1	1	2	2	2
2	1	2	1	1	2
4	5	4	4	5	5
2	2	2	2	2	1
5	5	3	4	4	5
3	3	3	5	3	5
4	4	5	3	3	4
2	1	2	1	2	2
3	3	3	5	3	3
4	5	5	4	4	5
4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5
3	4	1	3	3	5
1	3	4	3	3	3
4	4	4	2	5	5
4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4
4	3	3	5	4	3
4	4	4	3	3	4
3	4	3	3	4	3
4	5	3	5	3	4
4	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	1
4	5	5	5	4	4
5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5
4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4
1	4	3	4	4	5
5	1	2	2	5	2

2	5	4	5	5	4
5	4	4	3	4	5
3	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4
4	5	4	4	5	5
5	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	5
2	1	1	1	2	1
4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5
5	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	4
4	4	5	4	5	5
1	1	2	1	2	1
3	3	3	3	5	4
3	3	4	4	4	5
3	5	5	4	5	4
4	5	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	4	5
5	1	1	3	5	1
2	1	2	5	4	4
1	1	1	3	4	2
4	4	5	4	5	4
5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5
2	1	1	2	2	1
3	4	4	3	4	4
4	3	4	5	5	5
4	3	5	3	3	3
5	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	5	4
4	5	5	4	4	4
4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	4

1	2	2	1	1	2
4	4	4	5	5	4
4	4	5	4	5	4
4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	4
3	2	3	4	4	5
1	5	5	4	2	5

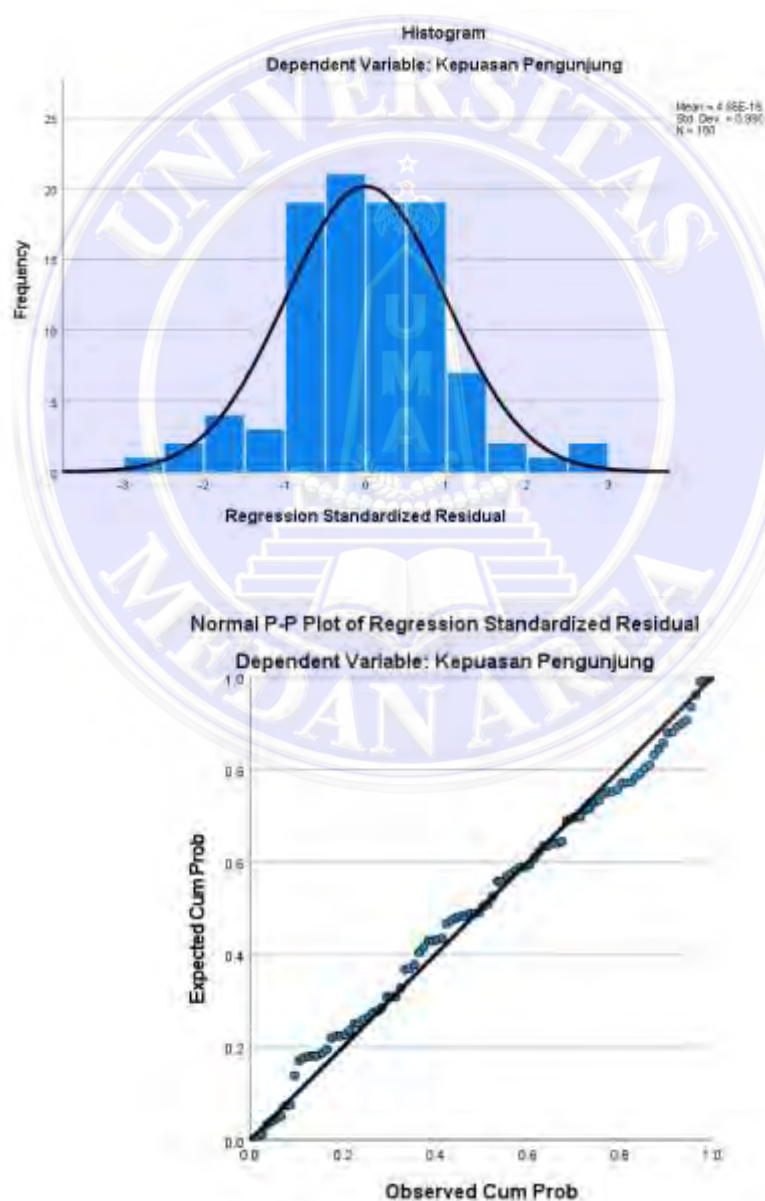
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data

Hail pengelolaan data

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r _{tabel}	Keterangan
Daya Tarik Wisata	x1.1	0.815	0,361	Valid
	x1.2	0.768	0,361	Valid
	x1.3	0.826	0,361	Valid
	x1.4	0.802	0,361	Valid
	x1.5	0.840	0,361	Valid
	x1.6	0.806	0,361	Valid
Fasilitas	x2.1	0.690	0,361	Valid
	x2.2	0.835	0,361	Valid
	x2.3	0.799	0,361	Valid
	x2.4	0.853	0,361	Valid
	x2.5	0.868	0,361	Valid
	x2.6	0.889	0,361	Valid
	x2.7	0.855	0,361	Valid
	x2.8	0.829	0,361	Valid
Kepuasan Pengunjung	y1.1	0.752	0,361	Valid
	y1.2	0.852	0,361	Valid
	y1.3	0.808	0,361	Valid
	y1.4	0.872	0,361	Valid
	y1.5	0.886	0,361	Valid
	y1.6	0.846	0,361	Valid
Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan	
Daya Tarik Wisata (X1)	0,869>0,6		<i>Reliabel</i>	
Fasilitas (X2)	0,981>0,6		<i>Reliabel</i>	
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,989>0,6		<i>Reliabel</i>	

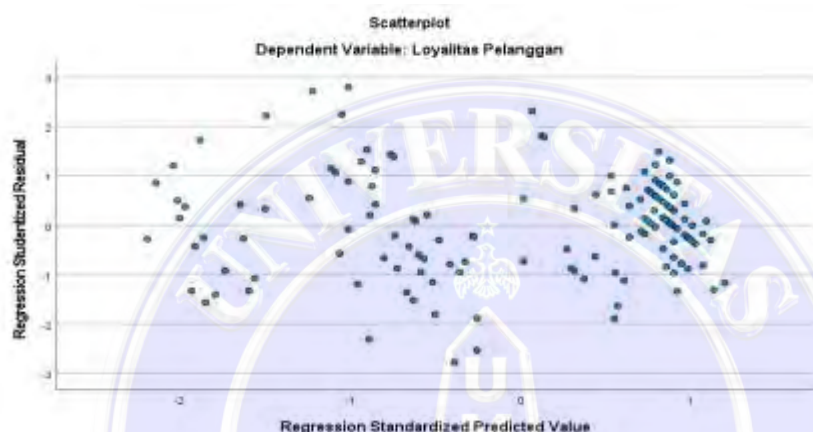
Kategori	Jumlah	
	Responden	Persentase
Laki – laki	32	32.0
Perempuan	68	68.0
Total	100	100.0

Kategori	Jumlah	
	Responden	Persentase
17- 20 Tahun	49	49.0
21 - 29 Tahun	6	6.0
30-40 Tahun	45	45.0
Total	100	100.0



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Daya Tarik Wisata	.183	5.478
	Fasilitas	.183	5.478



		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.217	.955		2.322	.022		
	Daya Tarik Wisata	.688	.096	.687	7.197	.000	.183	5.478
	Fasilitas	.175	.068	.247	2.583	.011	.183	5.478

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3343.113	2	1671.556	252.208	.000 ^b
	Residual	642.887	97	6.628		
	Total	3986.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Daya Tarik Wisata

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.839	.835	2.57443

a. Predictors: (Constant), Fasilitas , Daya Tarik Wisata

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung



Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Kampus I Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7390168, Medan 20223
 Kampus II Jalan Selabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
 Website: www.ekonomi.uma.ac.id E-Mail: ekonomi@uma.ac.id

Medan, 8 Oktober 2025

Nomor : 3151/FEB/01.1/X/2025
 Lamp. : -
 Perihal : Surat Pengantar Izin Riset

Kepada Yth,
 Bapak/Ibu
Pengelola Wisata Jona Garden
 di -
 Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan **Wisata Jona Garden Binjai** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Dinda Putri Arga Milala
 NPM : 228320042
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Binjai**". Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **Wisata Jona Garden Binjai**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Shubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di tempat Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,
 Kepala Bidang Minat Bakat dan
 Inovasi Program Studi Manajemen

Alfita, SE, M.Si

BAA-PT UMA PPS-SHAT

Lampiran 4 Surat Selesai Penelitian

PT JONA GARDEN SEJAHTERA
Jl. Sungai Musi, Emplasmen Kwala Mendirini,
Kec. Sei Bingai,
Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20771

Langkat, 20 November 2025

Nomor : 005/11/PT.JGS/XI/2025
Lamp : -
Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

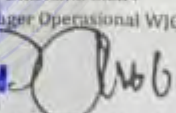
Kepada Yth,
Kepala Bidang Minat Bakat Dan Inovasi Program Studi Manajemen
Universitas Medan Area
Di-
Medan

Dengan Hormat

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini

Nama : Pahala Ginting Munthe
Jabatan : Manajer PT. Jona Garden Sejahtera
Menerangkan Bahwa :
Nama : Dinda Putri Arga Milala
NPM : 228320042
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Benar Telah Melaksanakan Penelitian/Riset Dan Pengambilan Data Untuk Bahan
Penelitian Skripsi Dengan Judul : "Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pengunjung Wisata Jona Garden Binjai".
Demikian Kami Sampaikan, Atas Perhatian Dan Kerjasamanya Kami Ucapkan
Terimakasih.

Diketahui oleh :
Manajer Operasional WJG

(Pahala Ginting Munthe)

WISATA JONA GARDEN