

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA HOT WATER BOOM SAPAN MALULUANG SOLOK SELATAN

Heru Bagus Tri Putra, Dahliana Kamaner, Yulihar Mukhtar

Sari

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang cukup potensial untuk dikembangkan menjadi sumber pendapatan asli daerah (PAD). Industri pariwisata telah terbukti sebagai sebuah alternatif kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Hot Water Boom Sapan Maluluang.

Teori dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Tjiptono & Chandra, 2012). Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2012). Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya (Tjiptono & Chandra, 2012). Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi (Lupiyoadi, 2006).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang berkunjung di kawasan Objek wisata Hot Water Boom Sapan Maluluang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah Non Probability Sampling. Uji hipotesis dengan menggunakan uji T-statistik dengan metode Structural Model Assessment (SMA) untuk membuktikan pengaruh variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Hot Water Boom sapan Maluluang. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Hot Water Boom Sapan Maluluang. Dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Hot Water Boom Sapan Maluluang.

Disarankan kepada pihak Objek Wisata Hot Water Boom Sapan Maluluang untuk meningkatkan lagi pelayanan mereka agar pengunjung merasakan kepuasan. Berikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para pengunjung. Sehingga para pengunjung tidak merasakan kesulitan dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung.