

# **PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN WISATA ALAM GUNUNG KELAM KABUPATEN SINTANG**

**Aliiffillya Javada\*, Putri Tipa Anasi, Diah Trismi Harjanti, Hadi Wiyono**

Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia

E-mail: [f1241211025@student.untan.ac.id](mailto:f1241211025@student.untan.ac.id)\*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of tourism facilities and visitor satisfaction at Gunung Kelam Nature Tourism Park (TWA) in Sintang Regency, as well as to identify the influence of tourism facilities on visitor satisfaction. This research uses a quantitative method with a purposive sampling technique, involving 31 respondents who have reached the summit of Gunung Kelam. The results show that the level of tourism facilities, assessed through attraction, accessibility, and amenity indicators, reached 87.09%, which was rated as "Very Good" by respondents. Meanwhile, visitor satisfaction, evaluated through service and price indicators, reached an overall score of 86.43%, categorized as "Very Satisfied." A simple linear t-test showed a significance level of  $<0.000$  ( $<0.05$ ), indicating a significant influence of tourism facilities on visitor satisfaction. It can therefore be concluded that tourism facilities have a positive and significant impact on visitor satisfaction at Gunung Kelam Nature Tourism Park.*

**Keywords:** *Tourism Facilities; Visitor Satisfaction; Gunung Kelam Nature Park*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam, Kabupaten Sintang, serta untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik purposive sampling, melibatkan 31 responden yang telah mencapai puncak Gunung Kelam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat fasilitas wisata, yang dinilai berdasarkan indikator atraksi, aksesibilitas, dan amenitas, mencapai 87,09% dan dikategorikan "Sangat Baik" oleh responden. Sementara itu, tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan indikator pelayanan dan harga memperoleh skor keseluruhan sebesar 86,43%, dengan kategori "Sangat Puas." Hasil uji t linear sederhana menunjukkan tingkat signifikansi  $<0,000$  ( $<0,05$ ), yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Gunung Kelam.

**Kata Kunci:** Fasilitas Wisata; Kepuasan Pengunjung; TWA Gunung Kelam

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara yang memiliki banyak sektor keunggulan dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, salah satunya adalah di sektor pariwisata. Berdasarkan Data Indeks Kinerja Pariwisata dalam *Travel and Tourism Development Index* (TTDI) yang resmi dirilis secara resmi oleh *World Economic Forum* (WEF) Tahun 2024, Indonesia berada di urutan ranking 22 dunia dari 119 negara dan mengalami peningkatan yang melesat dari urutan ranking sebelumnya adalah 32. Hal ini didukung oleh kondisi alam Indonesia yang merupakan Negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau yang memiliki potensi dalam bidang pariwisata.

Keberagaman potensi wisata di setiap daerah dapat dikembangkan untuk menarik dan mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Potensi pariwisata yang dapat ditawarkan kepada wisatawan saat berkunjung di Indonesia mencakup semua jenis wisata seperti wisata alam, budaya dan berbagai wisata lainnya sebagai hasil karya dengan keunikan yang dimiliki oleh masing-masing daerahnya. Hal ini didukung oleh Yoeti (dalam Sulistiyana et al., 2015), pariwisata menunjukkan pertumbuhan yang stabil dan bahkan cenderung meningkat setiap tahunnya, jika dibandingkan dengan sektor ekonomi lainnya. Dengan demikian, tidak heran Indonesia menjadi negara dengan tujuan destinasi wisata.

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata didefinisikan sebagai macam kegiatan wisata yang terkait dengan

perjalanan yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Menurut Undang-undang tersebut, pariwisata dianggap menjadi sektor yang menguntungkan dan memiliki ruang untuk berkembang sebagai salah satu aset yang digunakan untuk meningkatkan perekonomian suatu negara. Dengan berkembangnya suatu usaha pariwisata di suatu daerah, maka akan menjadi sumber dan potensi kegiatan ekonomi bagi masyarakat sekitar, dengan harapan dapat mendorong munculnya lapangan pekerjaan, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan pendapatan negara.

Salah satu hal penting dalam mengembangkan suatu usaha pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan). Fasilitas yang ditawarkan menarik wisatawan untuk datang berkunjung ke suatu tempat destinasi wisata karena kemudahan-kemudahan yang diberikan, sehingga tertarik bagi para wisatawan. Menurut Larasati (2022), Fasilitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang disediakan untuk digunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan, sehingga pengunjung merasa puas dan nyaman. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung maka akan mempengaruhi tingkat kunjungan suatu objek wisata.

Menurut Nowacki (2013), Kepuasan merupakan alasan mengapa orang-orang mengunjungi objek wisata sekaligus penentu daya tarik dan kualitas kunjungan, serta kualitas atraksi, yaitu kinerja penyedia atraksi dalam hal

memberikan pelayanan kepada pengunjung. Menurut Candrawan (2021), Kepuasan Pengunjung adalah respon emosional terhadap layanan fasilitas disuatu destinasi wisata yang muncul setelah membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang terjadi. Kemudian, kepuasan pengunjung dapat pula diartikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan harapan dari pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi atau tempat.

Kabupaten Sintang adalah salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. Kabupaten sintang memiliki luas wilayah darat yang terdiri dari wilayah administrasi desa dan kecamatan adalah 21.638 Km<sup>2</sup>. Menurut Kristi et al., (2021), Air Terjun Lepung Iring, Rumah Betang Ensaid Panjang, Kedah Tempunak, Bukit Lalang, Motor Bandung, Wisata Rohani dan Arus Riam merupakan beberapa destinasi wisata yang terdapat di Kabupaten sintang yang memiliki daya tarik. Selain itu, terdapat pula Taman Wisata Alam Gunung Kelam yang merupakan salah satu objek wisata dengan potensi tersendiri di Kabupaten Sintang.

Gunung Kelam memiliki ketinggian mencapai 1.002 meter diatas permukaan laut dengan luas mencapai 520 ha (Paulus, 2022). Sebagai salah satu monolit batu terbesar di dunia, Gunung Kelam kini menjadi tujuan wisata yang populer dan menjadi ikon Kabupaten Sintang. Menurut Paulus (2022), Gunung Kelam memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai tujuan wisata alam maupun tempat panjat tebing.

Gunung Kelam terletak di Desa Kebong, tepatnya berada di Kecamatan

Kelam Permai, Kabupaten Sintang. Gunung Kelam merupakan kawasan pelestarian alam yang dikelola langsung oleh pemerintah Provinsi Kalimantan Barat melalui Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA). Gunung Kelam ini memiliki daya tarik tersendiri karena keindahan, kekayaan keanekaragaman hayati dan menjadi Taman Wisata Alam (TWA), yaitu *via ferrata* dan salah satu spesies tanaman khas yang terdapat di Gunung Kelam adalah kantong semar (*Nepenthes*) dan tanaman anggrek hitam.

Hal yang perlu diperhatikan pada suatu tempat wisata adalah infrastruktur dan fasilitas wisata. Menurut Gusneli (2016), sarana dan prasarana wisata merupakan komponen dari fasilitas wisata. Hal ini didukung oleh pendapat Mill (dalam Gusneli 2016), fasilitas wisata adalah layanan pendukung yang selalu tersedia untuk digunakan oleh para pengunjung dan layanan tersebut menawarkan mutu, sert harga yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Penelitian mengenai pengaruh fasilitas sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Moha & Loindong (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung di wisata Pantai Ujung Blang Kota Lhokseumawe dipengaruhi oleh fasilitas wisata. Adapun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Candrawan (2021), menunjukkan bahwa variabel fasilitas wisata dan variabel kepuasan wisatawan berada pada posisi netral, sehingga fasilitas wisata pada Pantai Tablolong sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam Kabupaten Sintang dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Pengunjung

Salah satu faktor penting dalam terwujudnya sebuah destinasi wisata adalah Kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung merupakan respon emosional terhadap pelayanan yang muncul dari perbandingan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diterima (Saputra & Nugroho, 2017). Menurut Candrawan (2021), Kepuasan pengunjung dapat didefinisikan sebagai kepuasan umum, sejauh mana pengunjung merasa puas dengan fasilitas suatu lokasi atau tempat wisata. Sedangkan, menurut Tjiptono (dalam Lestari et al., 2021), menyatakan bahwa kepuasan pengunjung merupakan reaksi pelanggan terhadap penilaian atas ketidaksesuaian antara harapan awal sebelum pembelian dan setelah produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaian. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung adalah respon atau kepuasan umum pengunjung mengenai ekspektasi dan kenyataan setelah berkunjung.

Menurut Khairul (2018), Kepuasan pengunjung merupakan indikator keberhasilan pengelola dalam mengelola suatu obyek wisata. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung adalah respon atau kepuasan

umum pengunjung mengenai ekspektasi dan kenyataan setelah berkunjung. Adapun faktor yang menentukan kepuasan pengunjung menurut Hasan (2015) adalah mutu pelayanan dan harga (biaya moneter).

Mutu pelayanan berkaitan dengan kenyamanan dan keramahan terhadap permintaan, seta keluhan pengunjung. Secara signifikan kepuasan pengunjung dipengaruhi langsung, baik secara verbal maupun non-verbal dalam berinteraksi dengan pengunjung. Oleh sebab itu, penting untuk diperhatikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Sebagus apapun objek atau destinasi yang ditawarkan, jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka akan merusak kepuasan pengunjung dalam berwisata. Sehingga, layanan *first impression* dan *front office* menjadi titik sentuh pertama yang melakukan kontak langsung kepada pengunjung.

Harga (biaya moneter) merupakan hal yang berkaitan dengan penilaian kepuasan pengunjung. Apabila dalam pengelolaan kepuasan pengunjung tidak menyadari kelemahan terhadap wisata yang lain dalam kategori yang sama, maka wisata tersebut akan berpotensi kehilangan pasar dan pendapatan.

### Fasilitas Wisata

Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk digunakan dan dinikmati oleh para pengunjung selama menerima layanan jasa, sehingga dapat membuat pengunjung merasa nyaman. Wisata menurut UU No 10 Tahun 2009

adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan diri, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sehingga, fasilitas wisata dapat diartikan sebagai fasilitas yang digunakan untuk mendukung dan memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke daerah tujuan wisata dengan harapan pengunjung dapat menikmati dan mengambil bagian dalam kegiatan yang berhubungan dengan tujuan wisata. Hal ini didukung oleh pendapat Mill (dalam Nurmala et al., 2022) yang menyebutkan “*Facilities sevice them when they get there*”, yaitu segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dan memberi rasa nyaman serta kemudahn saat melakukan perjalanan menuju tujuan wisata.

Menurut Sulastiyono (2016), fasilitas merupakan ketersediaan peralatan untuk memberikan kemudahan bagi pengunjung untuk melakukan kegiatan. Dengan demikian, kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2015), yang menyatakan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang sudah ada sebelum jasa ditawarkan kepada konsumen. Kemudian, menurut Sunaryo (dalam Akbar, 2020) fasilitas wisata merupakan kebutuhan yang mungkin diinginkan atau dibutuhkan oleh pengunjung, seperti toilet, tempat istirahat (*rest area*), tempat parkir, klinik kesehatan, dan sarana ibadah.

Menurut Kurniawan (2023), suatu tempat wisata yang berhasil hingga

dikatakan tercapai sangat bergantung pada 3A, yaitu *Attraction* (atraksi), *Accessibility* (aksesibilitas) dan *Amenities* (fasilitas). *Attraction* atau yang disebut atraksi merupakan sesuatu yang sudah dipersiapkan untuk dilihat dan dapat menjadi daya tarik yang berkesan bagi pengunjung berupa rasa nyaman, dan dapat dinikmati oleh pengunjung yang melihatnya. Atraksi dapat didasarkan pada sumber daya alam yang memiliki keindahan baik dari bentuk fisik maupun dari kawasan itu sendiri. Kemudian, *acesibility* atau dikenal dengan sebutan aksesibilitas merupakan kemudahan untuk mencapai suatu tujuan, termasuk kenyamanan, keamanan dan waktu tempuh. Dalam aktivitas kepariwisataan, unsur terpenting banyak bergantung pada transportasi dan komunikasi. Hal tersebut disebabkan oleh faktor jarak dan waktu yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang untuk melakukan perjalanan wisata. Sedangkan, *amenitas* merupakan fasilitas penunjang atau pendukung yang dibutuhkan oleh pengunjung wisata guna terciptanya kenyamanan pengunjung untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata.

### **Taman Wisata Alam**

Taman Wisata Alam (TWA) merupakan Kawasan Pelestarian Alam (KPA) yang terutama dimanfaatkan untuk tujuan wisata alam dan rekreasi, sebagaimana didefinisikan dalam UU No.108 Tahun 2015 tentang Perubahan Peraturan Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Kawasan Suaka Alam dan Kawasan Pelestarian Alam. Kemudian menurut Anzani (2015), taman wisata

alam adalah kawasan pelestarian alam yang mempunyai keanekaragaman flora dan fauna yang dimanfaatkan guna kepentingan pariwisata, rekreasi, penelitian dan ilmu pengetahuan. Sedangkan, menurut Rihano (dalam Ramadhan *et.,all*, 2015), Taman Wisata Alam (TWA) sebagai suatu kawasan dengan ciri khas tertentu, baik daratan maupun perairan yang mempunyai fungsi untuk melestarikan keanekaragaman jenis tumbuhan dan satwa, melindungi system penyangga kehidupan dan memanfaatkan sumber daya alam, serta ekosistemnya. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa taman wisata alam merupakan kawasan pelestarian alam yang dimanfaatkan untuk kegiatan rekreasi dan pariwisata.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam, Kabupaten Sintang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan bersumber pada data primer, yaitu kuesioner. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner yang merujuk pada masing-masing indikator dari variabel fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung kepada responden.

### **Populasi dan Sampel**

Penelitian ini menggunakan populasi pengunjung Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam yang tidak dapat ditentukan jumlah pasti pengunjungnya. Sehingga, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan sampel, yaitu data

yang diambil dari satu kelompok sasaran, serta memenuhi kriteria sesuai dengan kriteria peneliti. Adapun kriteria dalam pengambilan sampel ini adalah pengunjung yang sudah pernah mencapai puncak Taman Wisata Alam Gunung Kelam. Sampel dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 31 responden dan peneliti merasa sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sudah cukup, serta sudah memenuhi syarat sebagai responden.

### **Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana yang dibantu dengan program SPSS 26. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $Y = a + bX = e$ , yaitu melalui pengujian uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Adapun kriteria pengambilan keputusan pada uji ini adalah sebagai berikut:

- Ha: Terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam Kabupaten Sintang (diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig. \leq 0.05$ ).
- H0: Tidak terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam Kabupaten Sintang (diterima apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $Sig > 0,05$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data yang telah diolah, didapatkan hasil dari tingkat fasilitas

wisata secara keseluruhan dengan indikator atraksi, aksesibilitas dan amenitas dikategorikan sangat baik dengan presentase sebesar 87,09%. Dari ketiga indikator tersebut, yang dinilai sangat baik menurut responden mengenai fasilitas wisata di TWA Gunung Kelam adalah indikator atraksi dan amenitas, sedangkan indikator aksesibilitas dinilai baik saja karena pengunjung merasa terdapat beberapa jalan masuk menuju Taman Wisata Alam yang masih berlubang dan berbatu. Sedangkan, hasil

dari kepuasan pengunjung secara keseluruhan dengan indikator kualitas pelayanan dan harga dikategorikan sangat puas dengan presentase 86,43%. Fasilitas wisata yang tersedia membuat pengunjung sangat puas. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara fasilitas wisata (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Taman Wisata Alam Gunung Kelam Kabupaten Sintang, maka dilakukan uji analisis regresi linear sederhana sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.427	7.202		.059	.953
Fasilitas Wisata	.600	.114	.698	5.244	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

(Sumber: Data Primer Diolah, 2024)

Dari tabel tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX = e = 0,427 + 0,600$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,600 pada sig. <0,000 <0,05. Sehingga, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan sebesar 1 poin fasilitas wisata akan meningkatkan 0,600 poin kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Gunung Kelam Kabupaten Sintang.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $7,202 > 2,045$  (nilai sig.  $0,000 < 0,05$ ), maka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung karena pengunjung merasa sangat puas pada

pelayanan di Taman Wisata Alam Gunung Kelam, didukung oleh petugas yang sopan dan ramah kepada pengunjung, pemandu (*guide*) yang terlatih, petugas jelas dalam memberikan informasi. Kemudian, pengunjung merasa sangat puas pada harga yang ditawarkan di Taman Wisata Alam Gunung Kelam, baik biaya masuk di gerbang taman wisata hingga biaya sampai ke puncak, terjangkau harga tiket yang ditawarkan sepadan dengan pelayanan yang diberikan petugas dan sesuai dengan harapan pengunjung. Sehingga, diketahui bahwa pengunjung puas dan berniat untuk berkunjung kembali, serta akan merekomendasikan Taman Wisata Alam Gunung Kelam kepada calon pengunjung lainnya. Hal ini sejalan dengan pendapat (Jannah et al.,

2024) bahwa jika suatu wisata maka dapat meningkatkan minat mempunyai keunikan dan keindahan, pengunjung.

**Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.487	.469	3.713

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Wisata

(Sumber: Data Primer Diolah, 2024)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai korelasi/hubungan (*R*) yaitu sebesar 0,698 atau termasuk dalam tingkatan pengaruh yang Kuat. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R Square*), yaitu 0,487 yang artinya adalah pengaruh variabel fasilitas wisata (*X*) terhadap variabel kepuasan pengunjung (*Y*) adalah sebesar 48,7%. Sedangkan, 51,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti berpendapat bahwa 51,3% dari faktor lainnya merupakan faktor keindahan alam yang sudah tersedia di Taman Wisata Alam Gunung Kelam. Sehingga, fasilitas yang disediakan oleh pengelola menjadi pendukung bagi pengunjung untuk lebih menikmati alam yang sudah terjaga di Taman Wisata Alam Gunung Kelam.

Hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung berpengaruh secara signifikan, walaupun terdapat beberapa pengaruh yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (dalam Citrawani, 2019) bahwa fasilitas merupakan semua yang disediakan oleh penyedia jasa yang digunakan untuk dinikmati dan dipakai, serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan tingkat

kepuasan maksimal. Kemudian, Citrawani (2019) berpendapat pula ketika fasilitas wisata mampu memberikan kepuasan maksimal kepada para pengunjung, maka akan kuat menjadi alasan untuk pengunjung kembali berkunjung dimasa mendatang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan fasilitas wisata memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 48,7%. Sedangkan, 51,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti berpendapat bahwa 51,3% dari faktor lainnya merupakan faktor keindahan alam yang sudah tersedia di Taman Wisata Alam Gunung Kelam. Sehingga, fasilitas yang disediakan oleh pengelola menjadi pendukung bagi pengunjung untuk lebih menikmati alam yang sudah terjaga di Taman Wisata Alam Gunung Kelam.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $7,202 > 2,045$  (nilai sig.  $0,000 < 0,05$ ), maka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung karena pengunjung merasa sangat puas pada pelayanan di Taman Wisata Alam Gunung Kelam, didukung oleh petugas

yang sopan dan ramah kepada pengunjung, pemandu (*guide*) yang terlatih, petugas jelas dalam memberikan informasi. Kemudian, pengunjung merasa sangat puas pada harga yang ditawarkan di Taman Wisata Alam Gunung Kelam, baik biaya masuk di gerbang taman wisata hingga biaya sampai ke puncak, terjangkaunya harga tiket yang ditawarkan sepadan dengan pelayanan yang diberikan petugas dan sesuai dengan harapan pengunjung. Sehingga, diketahui bahwa pengunjung puas dan berniat untuk berkunjung kembali, serta akan merekomendasikan Taman Wisata Alam Gunung Kelam kepada calon pengunjung lainnya.

Selanjutnya, diharapkan kepada pengelola dapat terus menjaga dan memperhatikan atau meningkatkan fasilitas wisata seperti atraksi, amenitas dan terkhusus pada aksesibilitas menuju Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Kelam, serta menyediakan pos pelayanan kesehatan darurat (*emergency*) di titik lokasi TWA agar pengunjung semakin banyak yang merasa aman dan berkeinginan untuk berkunjung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, J. M. (2020). Pengaruh Pelayanan, Obyek Dan Daya Tarik Wisata Serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pengunjung Pasar Yosomulyo Pelangi (Payungi) Di Kota Metro). In *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Anzani, D. (2015). Pengaruh Pemanfaatan Taman Wisata Alam (Twa) Angke Kapuk Sebagai Sumber Belajar Ips Pada Siswa Mts N 3 Pondok Pinang Jakarta Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Candrawan, D. A. F. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Pantai Tablolong Kabupaten Kupang. In *Skripsi*. Universitas Nusa Cendana.
- Citrawani. (2019). *Pengaruh Fasilitas Objek Wisata Terhadap Kunjungan Wisatawan Pada Objek Wisata Pantai Topejawa Kabupaten Takalar* (Vol. 11, Issue 1). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Dea Ayu Larasati. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132–142. <https://doi.org/10.56910/gemawisat a.v18i3.227>
- Gusneli. (2016). *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjung Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan* (Vol. 4, Issue June). Universitas Negeri Padang.
- Hasan, A. (2015). *Tourism Marketing, Center for Academic Publishing Service*.
- Jannah, D. N., Kristiansen, H. N., & Wibowo, M. S. (2024). Pengaruh Kearifan Lokal Terhadap Minat Pengunjung Di Desa Wisata Nongkosawit. *Jurnal Pariwisata*, 11(1), 28–39. <https://doi.org/10.31294/par.v11i1.21456>
- Khairul. (2018). Kepuasan pengunjung di

- kawasan obyek wisata alam seribu batu dan obyek wisata alam bukit mojo kabupaten bantul. *Gadjah Mada International Journal of Business*.
- Kristi, I., Evilliyanto, & Nurhakim, I. (2021). Potensi Obyek Wisata Bukit Kelam Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang. *Jurnal Pendidikan Geografi Dan Pariwisata*, 1(2), 18–24.
- Kurniawan, F. (2023). *Pengembangan Wisata Di Kaki Bukit Kelam Kecamatan Kelam Permai (Keling Kumang Agrowisata)*. Universitas Tanjungpura.
- Lestari, G. A. M., Sudarijati, & Samsuri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata the Effect of Service Quality on Tourism Park Visitors Satisfaction. *Jurnal Visionida*, 7, 54–66.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Nowacki, M. (2013). *The Determinants Of Satisfaction Of Tourist Attractions' Visitors*.
- Nurmala, Sullaida, & Damanhur. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 73–78. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v23i2.861>
- Paulus. (2022). Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Bukit Kelam di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 479–489. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i3.2891>
- Saputra, P. A., & Nugroho, A. (2017). Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 15(1), 63. <https://doi.org/10.12962/j24068535.v15i1.a636>
- Suhartapa, S., Sudaryana, A., & Supardi, S. (2024). Pengaruh Strategi Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada the Westlake Resto Yogyakarta. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 18(1), 1. <https://doi.org/10.47256/kji.v18i1.339>
- Sulistiyana, R. T., Hamid, D., & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Museum Satwa ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(1), 1–9.
- Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia.