

Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pantai Ratu Intan Tarakan)

Nursia¹, Meylin Rahmawati² ✉

Program Studi Manajemen, Universitas Borneo Tarakan

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara dengan total sampel sebanyak 66 pengunjung wisatawan pantai ratu intan Tarakan dengan menggunakan *simple random sampling* dan untuk menentukan sampel menggunakan *linier time function*. Penelitian ini memfokuskan pada kepuasan wisatawan pantai ratu intan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan perangkat software yaitu *Statistical Package for the Social Sciences 23.0*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan pantai ratu intan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pantai ratu intan.

Kata Kunci: Kepuasan wisatawa, harga dan fasilitas

Abstract

This research uses quantitative methods. Data collection was carried out using questionnaires and interviews with a total sample of 66 visitors to Ratu Intan Tarakan Beach using simple random sampling and to determine the sample using a linear time function. This research focuses on the satisfaction of Ratu Intan Beach tourists. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. Data processing in this research uses software tools, namely Statistical Package for the Social Sciences 23.0. Based on the research results, it shows that price has a positive and insignificant effect on the satisfaction of Ratu Intan Beach tourists and facilities have a positive and significant effect on the satisfaction of Ratu Intan Beach tourists.

Keywords: *tourist satisfaction, price and facilities*

Copyright (c) 2023 Nursia

✉ Corresponding author^{1*} :

Email Address : nursia_fe@borneo.ac.id

PENDAHULUAN

Wisata pantai menjadi salah satu wisata andalan bagi Indonesia dalam menarik minat wisatawan lokal maupun mancanegara. Wisatawan yang datang ke pantai dapat menikmati berbagai keindahan alam seperti pasir putih, laut biru yang jernih, terumbu karang, hutan bakau, dan berbagai jenis biota laut yang eksotis. Meskipun terdapat potensi yang cukup besar, hal tersebut tentu dibarengi dengan berbagai polemik yang perlu diatasi. Masalah tersebut meliputi: 1) kerusakan lingkungan, 2) kurangnya fasilitas pendukung pariwisata, 3) serta kurangnya kesadaran masyarakat

dan wisatawan dalam menjaga kelestarian lingkungan pantai. Dalam upaya pengembangan pariwisata maka pemerintah perlu melakukan berbagai upaya seperti pengembangan

fasilitas dan infrastruktur, peningkatan kualitas pelayan, pengembangan produk wisata yang beragam dan inovatif, serta program-program guna pelestarian lingkungan dan pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan. Melalui pariwisata yang berkelanjutan, diharapkan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan, membuka peluang kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat setempat, serta meningkatkan kesadaran masyarakat dan wisatawan dalam menjaga kelestarian lingkungan pantai.

Pantai Ratu Intan merupakan salah satu destinasi wisata baru kota tarakan Kalimantan Utara. Setelah peneliti melakukan observasi ke pantai tersebut dan melakukan wawancara dengan salah satu pekerja di Pantai Ratu Intan. Puncak keramaian ini di hari sabtu minngu dan hari libur mereka menghabiskan 2500 -3500 kupon harga Rp10.000 perkupon. sedangkan hari senin-kamis tidak terlalu ramai karenma hnaya menghabiskan 300 kupon perharinya. Untuk fasilitas yang tersedia beragam mulai dari segway, mobil listrik, sepeda biasa, rolling donat boat, dan banana boat dengan harga yang bervariasi. dalam mengembangkan pariwisata, kepuasan konsumen menjadi faktor yang sangat penting. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah harga dan fasilitas yang ditawarkan. Harga yang terjangkau dan fasilitas yang memadai akan memberikan pengalaman yang positif bagi wisatawan yang berkunjung ke Pantai Ratu Intan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Pantai Ratu Intan. Dengan memahami hal ini, pihak pengelola destinasi wisata dapat meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan menarik lebih banyak wisatawan ke Pantai Ratu Intan.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan pantai ratu intan kota Tarakan. Metode sampling yang digunakan pada penelitian ini ialah simple random sampling yang mana ini merupakan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil adalah dengan menggunakan rumus linier time function jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan waktu yang efektif digunakan untuk melakukan penelitian karena populasi tidak diketahui.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dekripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada wisatawan pantai ratu intan. Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel X1 yaitu harga, 4 Pernyataan untuk variabel X2 yaitu fasilitas, dan 9 pernyataan untuk

variabel Y kepuasan wisatawan. kuesioner ini diberikan kepada 66 responden kepada wisatawan pantai ratu intan Tarakan. sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert dengan 4 opsi sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

Pada tabel diatas dalam menghitung variabel X1 dan X2 yaitu variabel bebas (terdiri dari variabel harga dan Fasilitas), maupun variabel Y yaitu variabel terikat (kepuasan wisatawan). Dengan demikian skor angket dimulai dari skor 4 sampai 1.

Jenis Kelamin Responden

Data-data yang diperoleh yang telah diperoleh dari angket akan disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan responden sebanyak 66 orang. Adapun dari ke- 66 responden tersebut indentifikasi datanya disajikan penulis sebagai berikut:

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	26	39,4%
2	Perempuan	40	60,6%
Jumlah		66	100%

Berdasarkan data pada tabel 2 diatas, memperlihatkan bahwa responden pada penelitian ini dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 26 orang dengan presentase 39,4% dan perempuan sebanyak 40 orang dengan presentase 60,6%. Data tersebut menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak berkunjung ke pantai ratu intan.

Kelompok Umur Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan menjadi responden yang berusia mulai 16 tahun sampai dengan 45 tahun, untuk hasil berikutnya dapat disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 3 Kelompok Umur responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	16-20	31	47%
2	21-25	12	18,1%
3	26-30	10	15,1%

4	31-35	3	4,6%
5	36-40	7	10,6%
6	41-45	3	4,6%
Jumlah		66	100%

Berdasarkan Tabel 3 diatas, menunjukkan hasil bahwa responden dengan usia 16-20 Tahun adalah responden dengan besaran terbanyak yaitu 31 responden dengan presentase 47% dari total jumlah keseluruhan responden. Dari data tersebut disimpulkanlah bahwa responden dengan usia 16- 20 Tahun lebih banyak berkunjung kepantai ratu intan.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan pantai ratu intan. Penelitian ini menggunakan total sampel sebesar 66 responden yang terdiri dari berbagai karakteristik. Adapun hasil pengujian validitas dan reabilitas data dijelaskan pada Tabel 4 dan Tabel 5 berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.636	0.677	3

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dan validitas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha > tabel R sebesar 0,2042 yang mana memiliki arti bahwa data reliabel dan valid dalam penelitian.

Tabel 5 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai R Tabel	Keterangan
Harga (X ₁)	0,321	0,2042	Valid
Fasilitas (X ₂)	0,603		Valid
Kepuasan Wisatawan(Y)	0,549		Valid

Tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda. Dari hasil analisis dengan bantuan SPSS 16.0 maka dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,925 + 0.168X_1 + 1.167X_2$$

Dalam persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan secara rinci bahwa nilai konstanta (α) sebesar 9,925, hal ini berarti jika tidak ada perubahan variabel Harga, dan fasilitas maka Kepuasan wisatawan sebesar 9,925. Nilai koefisien regresi untuk variabel Harga adalah sebesar 0,168. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa Harga (X₁) berpengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika Harga meningkat sebesar satuan maka Kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 0.168. Nilai koefisien regresi untuk variabel Fasilitas adalah sebesar 1,167 Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa Fasilitas (X₂) berpengaruh positif terhadap Kepuasan wisatawan (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika Fasilitas meningkat sebesar satuan maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 1,167.

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel independen. Hasil pengujian disajikan pada tabel 6.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,664 ^a	0,440	0,423	2,39307

Sumber: output SPSS 16.0

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 6, nilai R square yang diperoleh sebesar 0,440 yang menunjukkan bahwa Kepuasan wisatawan pantai ratu intan dipengaruhi oleh variabel Harga dan Fasilitas sebesar 44 % dan sisanya 54 % dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya Uji persial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independet (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05. Jika t-hitung > dari t-tabel maka hipotesis yang diajukan diterima. Sebaliknya Jika thitung < dari ttabel maka hipotesis yang diajukan ditolak. Hasil pengujian disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,925	2,872		3,456	0,001
Harga	0,168	0,126	0,131	1,335	0,187
Fasilitas	1,167	0,186	0,615	6,265	0,000

Hasil penelitian menjelaskan bahwa harga dan fasilitas memiliki pengaruh positif. Harga memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan 0,187>0,005, sedangkan fasilitas memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan 0,000< 0,005.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan pantai ratu intan. Harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan wisatawan, artinya perlu mempertahankan kesesuaian harga tiket yang telah diterapkan serta mengadakan promo harga tiket pada moment tertentu sehingga kepuasan wisatawan pantai ratu intan meningkat., Kemudian Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pantai ratu intan. Kualitas dari fasiliatas yang ada di pantai ratu intan perlu di pertahankan dan

ditingkatkan lagi untuk meramaikan pengunjung pantai ratu intan. Tentunya dengan ramai pengunjung pantai ratu intan akan menambah pendapatan pemerintah dari sector pariwisata Kota Tarakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didanai melalui kegiatan Riset Kompetensi Dosen dari dana DIPA Universitas Borneo Tarakan Tahun Anggaran 2023 berdasarkan Keputusan Rektor Nomor 128/UN51/KPT/2023. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Lembaga Penelitian Dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Borneo Tarakan dan Fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan yang telah memfasilitasi serta mendukung penelitian ini.

Daftar Pustaka :

Darmawan, F. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6-25.

Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. (2017). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah Property. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(1), 12.
<http://jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/3826>

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.

Soekotjo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Wisatawan Cafe Milkmo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(3), 1-20.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1060>

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

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.
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/1017/1200>

Widiarsana, i made, Asrida, P. D., & Cahayani, N. L. P. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Semeton Barbershop Di Wilayah Desa Peguyangan Kangin Tahun 2018. *Social Studies*, 7(2), 91-96.