

PENGARUH KUALITAS DESTINASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG

(Survei pada Pengunjung Batu Flower Garden Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

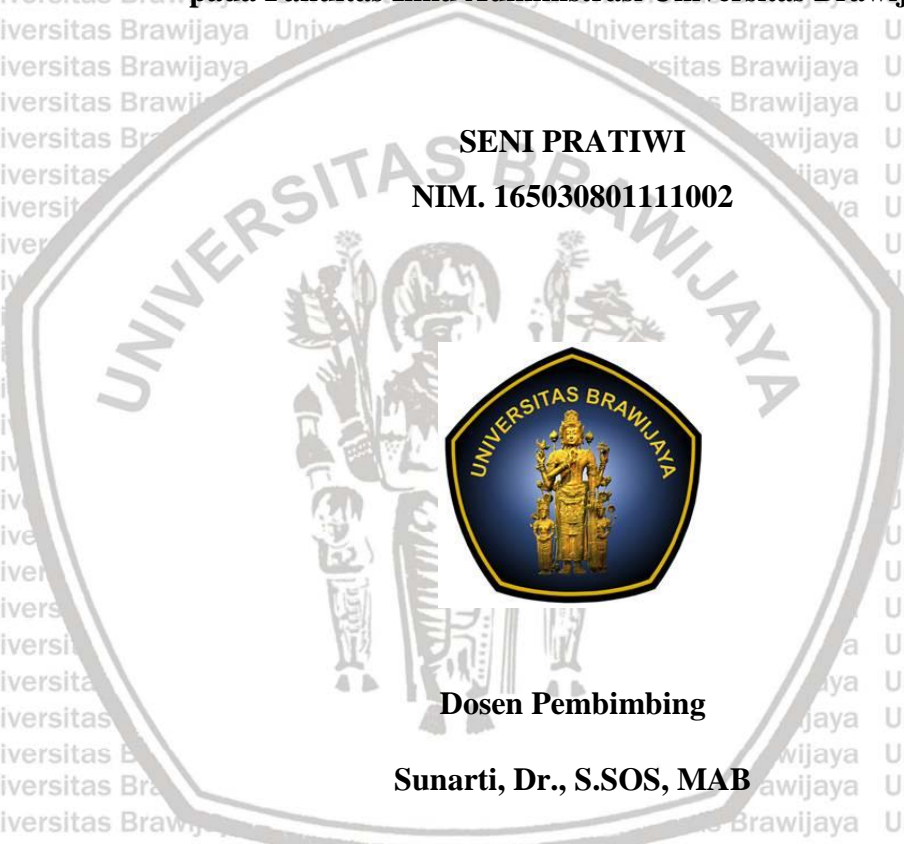
SENI PRATIWI

NIM. 165030801111002

Dosen Pembimbing

Sunarti, Dr., S.SOS, MAB

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS,
PARIWISATA
MALANG
2020**





MOTTO

“ SKRIPSI INI AKAN MENJADI BAGIAN DARI KESUKSESANKU “



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

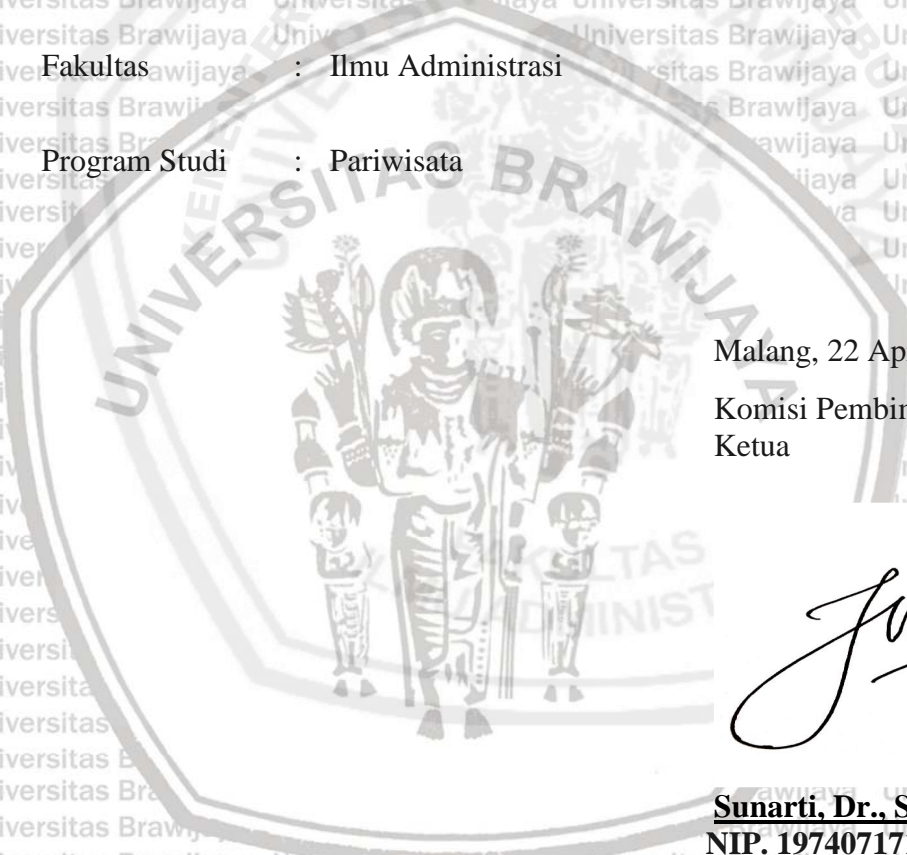
Judul : Pengaruh Kualitas Destinasi Terhadap Kepuasan
Pengunjung.

Disusun oleh : Seni Pratiwi

NIM : 165030801111002

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Pariwisata



Malang, 22 April 2020

Komisi Pembimbing
Ketua

Sunarti, Dr., S.SOS, MAB
NIP. 197407171998022001



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 8 Juni 2020

Jam : 09.00 WIB

Skripsi atas nama : Seni Pratiwi

Judul : Pengaruh Kualitas Destinasi Terhadap Kepuasan

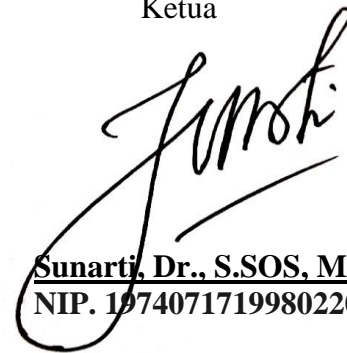
Pengunjung (Survei pada Pengunjung Batu Flower Garden

Kota Batu)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Sunarti, Dr., S.SOS, MAB
NIP. 197407171998022001

Anggota



Edriana Pangestuti, DBA
NIP. 197703212003122001

Anggota



Supriono, S.Sos, MAB
NIP. 2011068404271001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur diplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 , Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 22 April 2020

METERAI
TEMPEL
53191AHF381915004
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Seni Pratiwi
NIM. 165030801111002

RINGKASAN

Seni Pratiwi, 2020. **Pengaruh Kualitas Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung (Survei pada Pengunjung Batu Flower Garden Kota Batu)**, Sunarti, Dr., S.SOS, MAB

Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan signifikansi Pengaruh Kualitas Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Batu Flower Gaeden Kota Batu.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory reearch* serta metode yang penelitian yang dipakai adalah kuantitatif. Variabel yang digunakan da;am penelitian ini adalah Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8), Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Batu Flower Garden, Sampel sebanyak 116 orang responden berusia minimal 17 tahun, teknik penagambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) variabel Keindahan Alam berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, (2) variabel Budaya berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, (3) variabel Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, (4) variabel Aktivitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, (5) variabel *Hospitality* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, (6) variabel Kebersihan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, (7) variabel Transportasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, dan (8) variabel Akomodasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Destinasi, Kepuasan Pengunjung.

SUMMARY

Seni Pratiwi, 2020. **The Effect of Destination Quality on Visitor Satisfaction (Survey of Batu Flower Garden Visitors, Batu City)**, Sunarti, Dr., S.SOS, MAB

The purpose of this study is to determine and explain the significance of the Influence of Destination Quality on the Satisfaction of Batu Flower Garden Visitors, Batu City.

This type of research used in this research is explanatory research and the method used is quantitative research. The variables used in this study are Natural Beauty (X1), Culture (X2), Location (X3), Activity (X4), Hospitality (X5), Cleanliness (X6), Transportation (X7), Accommodation (X8), The population in this study were visitors to the Batu Flower Garden, as many as 116 respondents were aged at least 17 years, the sampling technique used purposive sampling. The data collection method used in this study was a questionnaire. Analysis of the data used in this research is descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that: (1) the Natural Beauty variable has a significant effect on Visitor Satisfaction, (2) the Culture variable has no significant effect on Visitor Satisfaction, (3) the Location variable has no significant effect on Visitor Satisfaction, (4) the Activity variable has a significant effect on Visitor Satisfaction, (5) Hospitality variable significantly influences Visitor Satisfaction, (6) Cleanliness variable significantly influences Visitor Satisfaction, (7) Transportation variable significantly influences Visitor Satisfaction, and (8) Accommodation variable significantly influences Visitor Satisfaction.

Keywords: Destination Quality, Visitor Satisfaction.



DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Kontribusi Penelitian	10
I.5 Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
II.1 Tinjauan Empiris	13
II.1.1 Penelitian Vjnerova <i>et.,al</i> (2013).....	14
II.1.2 Penelitian Rajaratnam <i>et al</i> (2016).....	14
II.1.3 Penelitian Philemon (2015)	15
II.1.4 Penelitian Ryglova <i>et.,al</i> (2015).....	16
II.2 Tinjauan Teoritis	19
II.2.1 Perilaku Konsumen	19
II.2.2 Model Perilaku Konsumen.....	19
II.2.3 Definisi Kualitas Destinasi.....	20
II.2.4 Kepuasan Pengunjung	25
II.3 Hubungan Antara Variabel.....	26
II.4 Model Konsep	26
II.5 Model Hipotesis dan Rumusan Hipotesis	27
BAB III METODE PENULISAN	30
III.1 Jenis Penelitian.....	30
III.2 Lokasi Penelitian.....	30

III.3 Konsep, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	31
III.3.1 Konsep	31
III.3.2 Definisi Operasional	31
III.3.3 Skala Pengukuran	38
III.4 Populasi dan Sampel	38
III.4.1 Populasi	38
III.4.2 Sampel	38
III.5 Teknik Pengambilan Sampel	40
III.6 Teknik Pengumpulan Data	40
III.7 Metode Pengumpulan Data	41
III.8 Instrumen Penelitian	41
III.9 Uji Instrumen Penelitian	42
III.9.1 Uji Validitas	43
III.9.2 Uji Reliabilitas	43
III.10 Hasil Uji Instrumen	44
III.10.1 Uji Validitas	44
III.10.2 Uji Reliabilitas	45
III.11 Teknik Analisis Data	45
III.11.1 Analisis Deskriptif	45
III.12 Uji Asumsi Klasik	46
III.12.1 Uji Normalitas	46
III.12.2 Uji Multikolinearitas	47
III.12.3 Uji Heterokedastisitas	49
III.13 Analisis Linier Berganda	50
III.14 Koefisien Determinasi	50
III.15 Pengujian Hipotesis	50
III.15.1 Uji F	50
III.15.2 Uji t	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **53**

IV.1 Hasil Penelitian	53
IV.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
IV.1.2 Logo Perusahaan	54
IV.2 Karakteristik Responden	54
IV.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
IV.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
IV.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
IV.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/ Status	57
IV.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku ..	58
IV.3 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Penelitian	59
IV.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Keindahan Alam	60
IV.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Budaya	62
IV.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi	63
IV.3.4 Distribusi Frekuensi Variabel Aktivitas	66
IV.3.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Hospitality</i>	67
IV.3.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kebersihan	69

IV.3.7 Distribusi Frekuensi Variabel Transportasi 70

IV.3.8 Distribusi Frekuensi Variabel Akomodasi 72

IV.3.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung 74

IV.4 Analisis Regresi 76

IV.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana 76

IV.5 Koefisiensi Determinasi 79

IV.6 Uji F 80

IV.7 Uji t 82

IV.8 Uji Hipotesis 84

IV.9 Pembahasan 85

IV.9.1 Pengaruh Variabel Keindahan Alam 87

IV.9.2 Pengaruh Variabel Budaya 89

IV.9.3 Pengaruh Variabel Lokasi 91

IV.9.4 Pengaruh Variabel Aktivitas 93

IV.9.5 Pengaruh Variabel *Hospitality* 95

IV.9.6 Pengaruh Variabel Kebersihan 97

IV.9.7 Pengaruh Variabel Transportasi 99

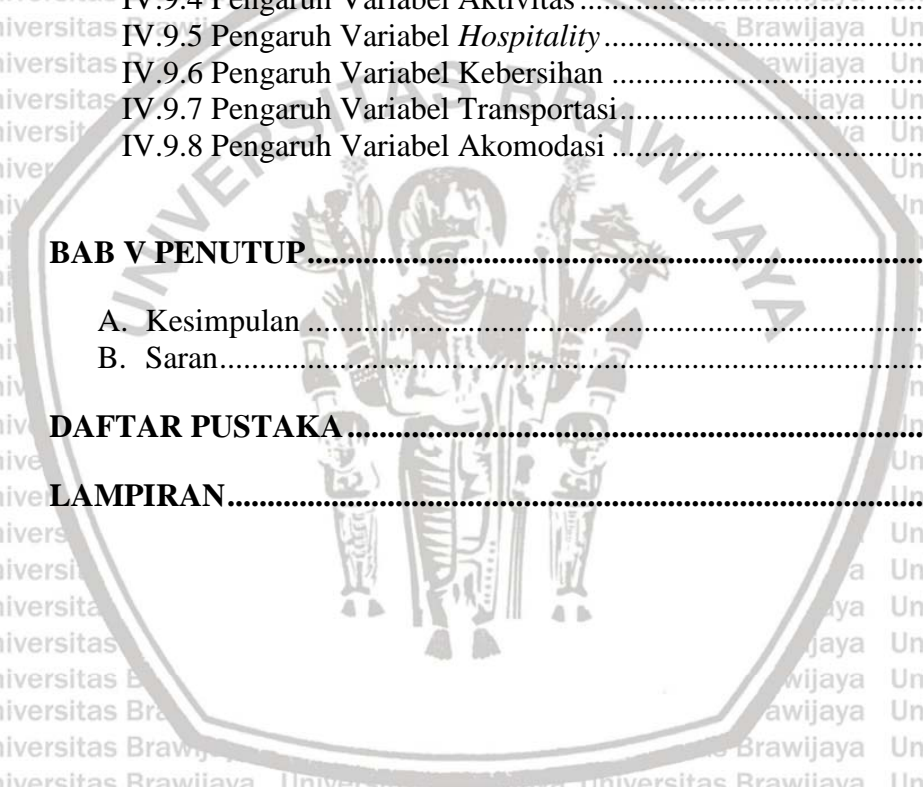
IV.9.8 Pengaruh Variabel Akomodasi 101

BAB V PENUTUP 105

- A. Kesimpulan 105
- B. Saran 106

DAFTAR PUSTAKA 108

LAMPIRAN 113



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Objek Wisata di Kota Batu.....	5
2.1	<i>Mapping</i> Penelitian Terhadapulu.....	18
3.1	Ringkasan Operasional Variabel.....	35
3.2	Skor Skala Pengukuran.....	38
3.3	Hasil Uji Validitas.....	44
3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
3.5	Hasil Uji Normalitas.....	47
3.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status.....	57
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	58
4.6	Intepretasi Nilai <i>Mean</i>	60
4.7	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel Keindahan Alam.....	60
4.8	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel Budaya.....	62
4.9	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi.....	63
4.10	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel Aktivitas.....	66
4.11	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel <i>Hospitality</i>	67
4.12	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel Kebersihan.....	69
4.13	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel Transportasi.....	70
4.14	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel Akomodasi.....	72
4.15	Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung.....	74
4.16	Hasil Rekapitulasi Analisis Regresi.....	77
4.17	Hasil Rekapitulasi Koefisiensi Determinasi dan Korelasi.....	79
4.18	Interpretasi Nilai Koefisiensi Korelasi.....	80
4.19	Hasil Uji F.....	81
4.20	Hasil Uji t.....	82

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Model Perilaku Konsumen.....	20
2.2	Model Konsep.....	27
2.3	Model Hipotesis.....	28
3.1	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	49
4.1	Logo Batu Flower Garden.....	54
4.2	Hasil Model Hipotesis.....	84



DAFTAR GRAFIK

No	Judul	Halaman
I.1	Grafik Pendapatan Devisa Sektor Pariwisata.....	2



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Hasil Perhitungan Sampel.....	113
2	Kuesioner Penelitian.....	114
3	Jawaban Responden.....	120
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	122
5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	131
6	Tabel Frekuensi Gambaran Umum Responden.....	133
7	Tabel Frekuensi Jawaban Responden.....	135
8	Regresi Linier Berganda.....	142
9	Hasil Uji 30 Validitas.....	144
10.	Dokumentasi Penelitian.....	145



BAB I

PENDAHULUAN

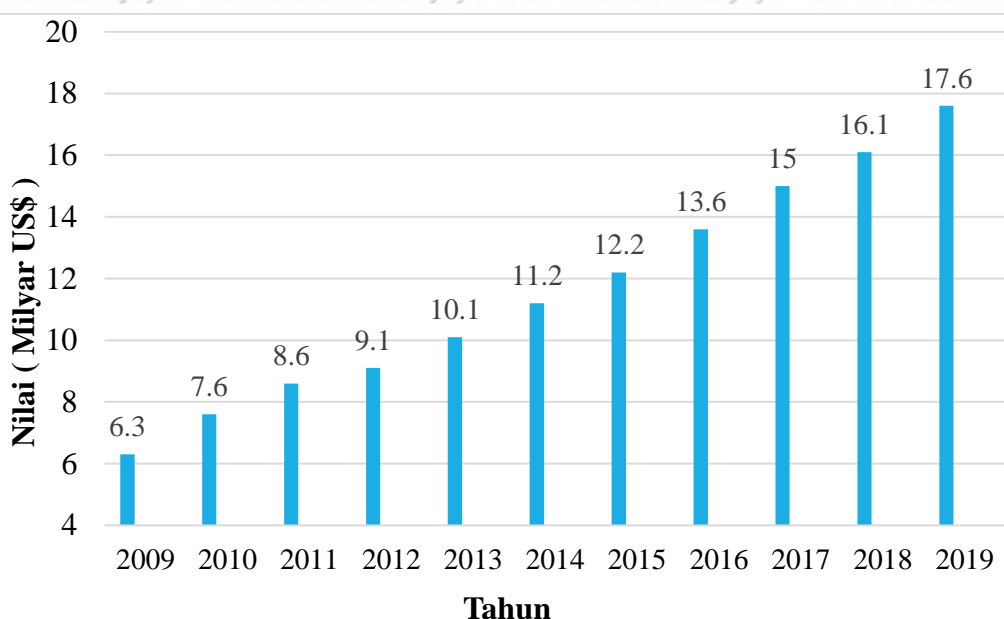
I.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang menjadi sektor andalan terutama dalam penambahan devisa negara. Aspek ekonomi pariwisata tidak hanya berhubungan dengan kegiatan ekonomi yang langsung berkaitan dengan kegiatan pariwisata, banyak kegiatan ekonomi lain yang berhubungan dengan pariwisata seperti transportasi, telekomunikasi, dan bisnis eceran (Suwantoro, 2004:35).

Pariwisata adalah seluruh kegiatan wisata yang dilakukan oleh wisatawan pada destinasi wisata (Sunaryo, 2013:1).

Industri pariwisata merupakan industri yang tidak akan pernah habis seiring berkembangnya zaman. Menurut Yakup (2019) industri pariwisata telah memberikan banyak dampak terutama dalam sektor ekonomi, dengan adanya industri pariwisata akan banyak lapangan kerja yang tercipta dikarenakan industri pariwisata memiliki peran dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Prasiasa (2013) industri pariwisata dapat memberikan sumbangan terhadap penerimaan devisa yang sangat diperlukan untuk pembangunan Nasional, meringankan utang negara, dan dapat memelihara nilai tukar (kurs) mata uang rupiah maupun mata uang asing. Selain dapat memberikan pendapatan devisa bagi negara, industri pariwisata juga memberikan kontribusi terhadap pendapatan yang diterima oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, yang bersumber dari pajak dan retribusi.

Peningkatan devisa dari sektor pariwisata dapat dilihat pada Grafik 1.1



Grafik 1.1 Pendapatan Devisa Sektor Pariwisata
Sumber : Data Sekunder diolah, 2020

Berdasarkan data yang diperoleh dari *databoks.katadata.co.id* yang di publish pada bulan Maret 2019 menunjukkan bahwa penambahan devisa dari sektor pariwisata terus mengalami peningkatan mulai tahun 2009-2019, hal tersebut menunjukkan bahwa industri pariwisata berhasil menjadi salah satu penyumbang devisa negara, peningkatan devisa pada tahun 2019 dapat dilihat yaitu sebesar US\$ 17.6 Milyar atau setara dengan Rp.250 Triliun dengan nilai kurs Rp.14.000 dolar Amerika. Jumlah tersebut mengalami peningkatan 9.3% dari tahun 2018.

Seiring dengan berkembangnya industri pariwisata, destinasi wisata sebagai salah satu bagian dari industri pariwisata sekarang ini sudah berkembang pesat.

Salah satu Kota Wisata yang telah mengembangkan industri pariwisata dan dibuktikan dengan beragamnya serta banyaknya destinasi wisata yang dimiliki

yaitu Kota Batu. Kota Batu didominasi oleh banyak destinasi, seperti destinasi wisata buatan, wisata edukasi, dan wisata alamnya (batukota.bps.go.id, 2018).

Menurut Suryadana, Octavia (2015:94) kepuasan yaitu tingkat perasaan pengunjung setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Maka dari itu penting dalam industri pariwisata terutama destinasi wisata untuk melihat faktor-faktor apa yang menjadi dasar kepuasan pengunjung yang berguna untuk keberlangsungan destinasi wisata kedepannya. Menurut Tjiptono, Chandra (2005:115) menyatakan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga jika suatu destinasi wisata meningkatkan kualitasnya maka kepuasan pengunjung akan meningkat. Setiap tempat wisata perlu untuk meningkatkan kualitas destinasinya karena hal tersebut dapat menjadi faktor untuk bersaing dengan destinasi wisata lainnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Vajcnerova *et.,al* (2013) variabel dari *destination quality* yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 15 yaitu: *natural attractions, cultural-social attractions, accommodation, boarding, experience activities, transport accessibility, local transport, the accessibility and quality of information, pre-coming communication, friendly welcome by local inhabitants, product packets, the image of a destination, the level of service prices and goods prices, the sense of security, the uniqueness of a destination*, hasil dari penelitian ini *natural attractions, accommodation, friendly welcome by local inhabitants, and cultural-social attractions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Menurut penelitian yang dilakukan Rajaratnam *et., al* (2016) variabel dari *destination quality* (kualitas destinasi) yaitu : *amenities, accessibility and logistics, core tourism experience, hygiene, information, security,*

value for money and hospitality. Hasil yang paling signifikan dari penelitian ini yaitu *core tourism experience and hygiene*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ryglova *et.,al* (2015) variabel dari *destination quality* (kualitas destinasi) yaitu : *sense of security, destination cleanliness, natural attractions, prices of services and goods in the destination, level of personnel quality in tourism services, accommodation, food, availability of transportation to the destination, cultural monument, friendly acceptance by the locals, overcrowding of the destination, information and communication prior to arrival, availability and quality of information, uniqueness of destination, image of the place, social and experiential events, respecting sustainable development of the destination, additional infrastructure, local transportation*. Hasil dari penelitian ini berdasarkan *gender* 11 dari 19 variabel berpengaruh signifikan, sedangkan berdasarkan umur 16 dari 19 variabel berpengaruh signifikan terhadap kualitas yang dirasakan pengunjung.

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas destinasi diadaptasi dari Tosun *et.,al* (2015) yang memiliki 10 variabel yaitu : Keindahan Alam, Budaya, Lokasi, Bandara, Bahasa, Aktivitas, *Hospitality*, Kebersihan, Transportasi, dan Akomodasi. Akan tetapi, dalam penelitian ini hanya menggunakan delapan variabel yaitu : Keindahan Alam, Budaya, Lokasi, Aktivitas, *Hospitality*, Kebersihan, Transportasi, dan Akomodasi, variabel-variabel tersebut digunakan mengingat lokasi penelitian yang digunakan yaitu di Batu Flower Garden dan sebagian besar pengunjung adalah masyarakat Malang dan sekitarnya sehingga memungkinkan untuk diukur menggunakan variabel yang diadaptasi dari Tosun *et.,al* (2015). Sedangkan dalam penelitian ini menghilangkan dua variabel yaitu variabel Bandara dan Bahasa, variabel tersebut dihilangkan karena

meyesuaikan lokasi dalam penelitian ini, untuk variabel Bahasa dihilangkan karena pengunjung Batu Flower Garden dominan orang Malang dan sekitarnya sehingga mereka dominan untuk memiliki bahasa yang sama, sedangkan untuk variabel Bandara dihilangkan karena segmentasi pasar dari Batu Flower Garden merupakan pengunjung domestik/orang Malang dan sekitarnya sehingga tidak membutuhkan Bandara.

Destinasi wisata yang akan dilakukan penelitian merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Kota Batu yaitu destinasi wisata Batu Flower Garden. Wisata Batu Flower Garden ini baru dibuka pada tahun 2016, meskipun baru dibuka keberhasilan Batu Flower Garden sebagai destinasi wisata buatan juga ditunjukkan dengan perolehan juara 1 dalam kategori wisata buatan dalam rangka Anugerah Wisata Jawa Timur pada tahun 2017 (www.timesindonesia.co.id), hal tersebut didapatkan oleh destinasi wisata Batu Flower Garden karena destinasi wisata tersebut mampu menyuguhkan *spot-spot* foto yang unik dan membuat kunjungan pengunjung tinggi saat pertama kali dibuka. Batu Flower Garden merupakan destinasi wisata yang mengusung konsep wisata berbeda yaitu berusaha untuk mempopulerkan Kota Batu sebagai Kota yang identik dengan bunga. Batu Flower Garden menarik untuk diteliti karena lokasinya yang berada di Kota Batu yang mana Kota Batu sendiri banyak menawarkan destinasi wisata untuk dikunjungi, banyaknya destinasi wisata yang ada di Kota Batu dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Objek Wisata Di Kota Batu Tahun 2016-2018

No	Objek Wisata		
	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Selecta	Selecta	Selecta

Lanjutan Tabel 1.1 Jumlah Objek Wisata Di Kota Batu Tahun 2016-2018

No	Objek Wisata		
	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
2.	Kusuma Agro Wisata	Kusuma Agro Wisata	Kusuma Agro Wisata
3.	Jatim Park	Jatim Park	Jatim Park
4.	Air Panas Cangar	Air Panas Cangar	Air Panas Cangar
5.	BNS (Batu Night Spectacular)	BNS (Batu Night Spectacular)	BNS (Batu Night Spectacular)
6.	Petik Apel "Makmur Abadi"	Petik Apel "Makmur Abadi"	Petik Apel "Makmur Abadi"
7.	Vihara "Dammadhipa Arama"	Vihara "Dammadhipa Arama"	Vihara "Dammadhipa Arama"
8.	Museum Satwa	Museum Satwa	Museum Satwa
9.	Rafting "Kaliwatu"	Rafting "Kaliwatu"	Rafting "Kaliwatu"
10.	Kampoeng Kidz	Kampoeng Kidz	Kampoeng Kidz
11.	Banyu Brantas Rafting	Banyu Brantas Rafting	Banyu Brantas Rafting
12.	Pemandian Tirta Nirwana	Pemandian Tirta Nirwana	Pemandian Tirta Nirwana
13.	Pemandian Air Panas Alam Songgoriti	Pemandian Air Panas Alam Songgoriti	Pemandian Air Panas Alam Songgoriti
14.	Eco Green Park	Eco Green Park	Eco Green Park
15.	Museum Angkut	Museum Angkut	Museum Angkut
16.	Wonderland Waterpark	Wonderland Waterpark	Wonderland Waterpark
17.	Sahabat Air Rafting	Sahabat Air Rafting	Sahabat Air Rafting
18.	Candi Songgoriti	Candi Songgoriti	Candi Songgoriti
19.	Predator Fun Park	Predator Fun Park	Predator Fun Park
20.	Petik Apel Mandiri	Petik Apel Mandiri	Petik Apel Mandiri
21.	Batu Agro Apel	Batu Agro Apel	Batu Agro Apel
22.	Kampung Wisata Kungkuk	Kampung Wisata Kungkuk	Kampung Wisata Kungkuk
23.	Desa Wisata Sumberejo	Desa Wisata Sumberejo	Desa Wisata Sumberejo
24.	Desa Wisata Tulungrejo	Desa Wisata Tulungrejo	Desa Wisata Tulungrejo
25.	Paralayang	Paralayang	Paralayang

Lanjutan Tabel 1.1 Jumlah Objek Wisata Di Kota Batu Tahun 2016-2018

No	Objek Wisata		
	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
26.	-	Batu Rafting	Batu Rafting
27.	-	Jatim Park 3	Jatim Park 3
28.	-	Desa Wisata Bumiaji	Desa Wisata Bumiaji
29.	-	Wana Wisata Coban Talun	Wana Wisata Coban Talun
30.	-	Wana Wisata Coban Rais	Wana Wisata Coban Rais
31.	-	-	Kampoeng Wisata Temas
32.	-	-	Goa Pinus
33.	-	-	Goa Pandawa

Sumber : batukota.bps.go.id, 2019

Berdasarkan data yang diperoleh dari batukota.bps.go.id yang diakses pada tanggal 9 Maret 2020 menunjukkan bahwa jumlah objek wisata di Kota Batu mengalami peningkatan jumlah destinasi dari tahun 2016-2018. Pada tahun 2016 jumlah destinasi wisata di Kota Batu sebanyak 25 destinasi, pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebanyak 5 destinasi wisata yaitu : Batu Rafting, Jatim Park 3, Desa Wisata Bumiaji, Wana Wisata Coban Talun, dan Wana Wisata Coban Rais, jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 20% dari tahun 2016.

Sedangkan pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebanyak 3 destinasi wisata yaitu : Kampoeng Wisata Temas, Goa Pinus, dan Goa Pandawa, jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 10% dari tahun 2017. Sehingga dengan tantangan tersebut dibutuhkan strategi khusus untuk menarik pengunjung melalui peningkatan kualitas destinasi yang ada di Batu Flower Garden karena banyaknya pesaing

destinasi wisata yang ada di Kota Batu, hal tersebut dilakukan agar kepuasan pengunjung tercipta sehingga dapat memenangkan persaingan dengan destinasi wisata lainnya.

Penelitian ini berupaya untuk menggali kualitas destinasi yang ada di Batu Flower Garden, dimana sejak dibukanya destinasi wisata ini belum pernah dilakukan penelitian sejenis. Pengelola dari Batu Flower Garden perlu mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh pengunjung, agar dapat melakukan pembenahan maupun peningkatan tentang kualitas destinasi yang ada di Batu Flower Garden untuk menciptakan kepuasan pengunjung. Riset mengenai kepuasan pengunjung penting untuk dilakukan secara berkelanjutan, karena kepuasan pengunjung akan selalu berubah menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dari waktu ke waktu. Meningkatnya jumlah destinasi wisata yang menawarkan berbagai keunikan-keunikan kedepannya adalah faktor pendorong yang diperlukan untuk melakukan riset yang berhubungan dengan kepuasan pengunjung.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka judul penelitian ini yaitu “PENGARUH KUALITAS DESTINASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG” (Studi kasus pada pengunjung Batu Flower Garden Kota Batu).

I.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka ditemukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Destinasi yang terdiri dari Variabel :
Keindahan alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality*

(X₅), Kebersihan (X₆), Transportasi (X₇), dan Akomodasi (X₈) secara bersama terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

2. Bagaimana Pengaruh Keindahan alam (X₁) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

3. Bagaimana Pengaruh Budaya (X₂) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

4. Bagaimana Pengaruh Lokasi (X₃) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

5. Bagaimana Pengaruh Aktivitas (X₄) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

6. Bagaimana Pengaruh *Hospitality* (X₅) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

7. Bagaimana Pengaruh Kebersihan (X₆) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

8. Bagaimana Pengaruh Transportasi (X₇) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

9. Bagaimana Pengaruh Akomodasi (X₈) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

I.3 Tujuan Penelitian

Dari Rumusan Masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kualitas Destinasi yang terdiri dari Variabel : Keindahan alam (X₁), Budaya (X₂), Lokasi (X₃),

Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu

Flower Garden.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Keindahan alam (X_1) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Budaya (X_2) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Lokasi (X_3) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?
5. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Aktivitas (X_4) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?
6. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel *Hospitality* (X_5) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?
7. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Kebersihan (X_6) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?
8. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Transportasi (X_7) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?
9. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel Akomodasi (X_8) terhadap Kepuasan Pengunjung di Batu Flower Garden ?

I.4 Kontribusi Penelitian

Berikut ini adalah kontribusi penelitian yang diharapkan:

1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana referensi dan informasi untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan mengenai Kualitas Destinasi

dan Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran pada sektor destinasi wisata dan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan melengkapi penelitian sebelumnya.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan pertimbangan bagi destinasi wisata atau pihak yang berkepentingan dalam mengambil keputusan mengenai Kualitas Destinasi dan Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

I.5 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang yang menjelaskan mengenai alasan yang melatar belakangi penelitian, rumusan masalah yang muncul dan akan dicari jawabannya, tujuan penelitian yang akan menjelaskan mengenai hasil yang akan dicapai dalam penelitian, manfaat penelitian yang merupakan kontribusi hasil penelitian yang spesifik, ruang lingkup yang berisikan variabel yang dipengaruhi dan variabel-variabel yang mempengaruhi dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang digunakan sebagai landasan dalam penyusunan skripsi, dimana pada bab ini diuraikan mengenai teori-teori mengenai Kualitas Destinasi dan Kepuasan Pengunjung.

BAB III METODE PENELITIAN

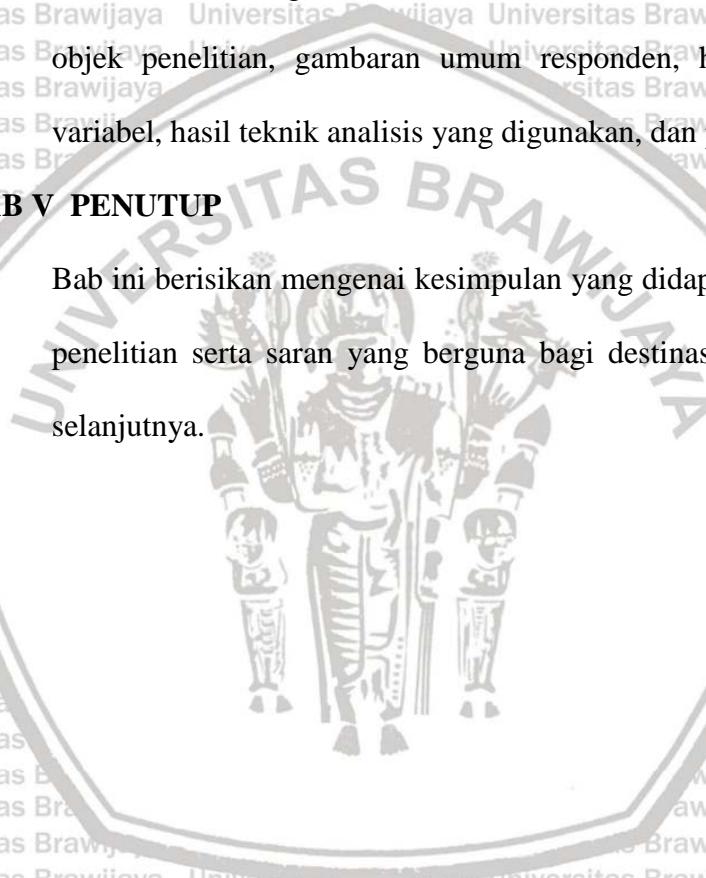
Bab ini berisikan penjelasan mengenai langkah-langkah teknis dan praktis yang digunakan dalam mencapai tujuan penelitian, hal tersebut menyangkut seperti : cara penelitian, pemilihan lokasi, pemilihan populasi, pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan gambaran umum destinasi wisata yang dijadikan sebagai objek penelitian, gambaran umum responden, hasil analisis deskriptif variabel, hasil teknik analisis yang digunakan, dan pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian serta saran yang berguna bagi destinasi wisata dan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Tinjauan Empiris

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan dan tinjauan untuk membandingkan hasil dari penelitian yang dilakukan, hal ini bertujuan agar penelitian ini memiliki hipotesis atau jawaban sementara dalam penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu ini didapatkan dari jurnal yang di *publish* secara *online*. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini.

II.1.1 Vajcnerova, Sacha, Ryglova (2013)

Penelitian yang berjudul *The Impact of Factors Influencing Destination Quality on Overall Customer Satisfaction*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui masalah yang berhubungan dengan *destination quality* (kualitas destinasi) dan untuk melihat faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pada destinasi secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*. Populasi dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang berkunjung ke Palava and Lednice Valtice areas dan Znojemsko and Podyji.

Penelitian ini dilakukan di dua tempat yaitu di Palava and Lednice Valtice areas dan Znojemsko and Podyji. Jumlah sampel dalam penelitian ini 299 sampel dengan pembagian sampel 167 dilakukan di Palava and Lednice Valtice areas, sedangkan sisanya yaitu 192 dilakukan di Znojemsko and Podyji. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *multivariate regression*. Variabel yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu : *natural attractions, cultural-social attractions, accommodation, boarding, experience activities, transport accessibility, local transport, the accessibility and quality of information, pre-coming communication, friendly welcome by local inhabitants, product packets, the image of a destination, the level of service prices and goods prices, the sense of security, the uniqueness of a destination*. Hasil dari penelitian di Palava and Lednice Valtice areas *natural attraction* mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 32%, *accommodation* sebesar 29%, keunikan dari destinasi sebesar 26, dan *accessibility* sebesar 13 %.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan di Znojensko and Podyji menghasilkan *destination image* mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 24%, keramahtamahan masyarakat setempat berpengaruh sebesar 21%, *cultural and social attraction* sebesar 20%, *natural attraction* sebesar 19%, dan keunikan destinasi sebesar 16%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa *destination quality* (kualitas destinasi) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

II.1.2 Rajaratnam, Saeed, Vikneswaran, Uma (2016)

Penelitian selanjutnya yang berjudul “*Destination Quality and Tourists Behavioural Intentions: Rural Tourist Destinations in Malaysia*”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat *tourist behavior intentions* dan untuk melihat pengaruh tidak langsung dari kepuasan wisatawan pada *rural tourism* di Malaysia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *survey*. Populasi dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang berkunjung di *rural tourism* Malaysia.

Jumlah sampel dalam penelitian ini 336 akan tetapi setelah dilakukan pemilihan yang dinyatakan valid yaitu 334. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini

menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu *partial least squares structural equation modeling* (PLS-SEM). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : *amenities, accessibility and logistics, core tourism experience, hygiene, information, security, value for money and hospitality*.

Hasil dalam penelitian ini variabel *core tourism experience and hygiene* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan.

II.1.3 Philemon (2015)

Penelitian ini berjudul “*Assessment Of Tourists Perception And Satisfaction Of Tanzania Destination*”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor pendorong yang menjadikan wisatawan berkunjung ke Tanzania. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*.

Populasi dalam penelitian ini yaitu *international tourist* yang berkunjung di 8 tempat di Tanzania yaitu : Zanzibar, Arusha, Iringa, Manyara, Kilimanjaro,

Kigoma, Katavi, Tanga, Morogoro, Pwani, and Mbeya. Dalam penelitian ini menyebarkan 400 kuesioner, dari 400 kuesioner 365 yang diterima dan setelah dilakukan pengecekan terdapat 286 kuesioner yang dapat dianalisis. Responden

dalam penelitian ini dilihat dari segi *gender*, tingkat pendidikan dan pendapatan, umur, dan kewarganegaraan. Dalam penelitian ini variabel dari *destination quality*

(kualitas destinasi) yaitu : *culture, wildlife, landscape, accommodation, restaurant, security and safety, infrastructure, tourguidance, overall satisfaction* dan *likely to*

recommend. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *descriptive statistics (frequencies, mean, and standard deviations)*

and *inferential statistics (t-tests)*. Hasil dari penelitian ini *landscape* dan *likely to*

recommend memiliki pengaruh yang paling besar dan signifikan dalam menciptakan kepuasan.

II.1.4 Ryglova, Vajcnerova, Sacha, Stojarova (2015)

Penelitian terdahulu selanjutnya berjudul "*The Quality as a Competitive Factor of the Destination*". Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas yang menjadi faktor kompetitif dalam destinasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*.

Populasi dalam penelitian ini yaitu *residents of the Czech Republic*. Penelitian ini menggunakan 1097 sampel dengan menggunakan teknik kuota *sampling* yang dilihat dari segi *gender* dan umur. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah *sense of security, destination cleanliness, natural attractions, prices of services and goods in the destination, level of personnel quality in tourism services, accommodation, food, availability of transportation to the destination, cultural monument, friendly acceptance by the locals, overcrowding of the destination, information and communication prior to arrival, availability and quality of information, uniqueness of destination, image of the place, social and experiential events, respecting sustainable development of the destination, additional infrastructure, local transportation*. Hasil penelitian ini yaitu berdasarkan umur dan *gender* mendapatkan hasil yang berbeda, dilihat dari *gender* 11 dari 19 variabel berpengaruh signifikan terhadap kualitas yang dirasakan pengunjung dari destinasi yaitu : *sense of security, destination cleanliness, level of prices of services and goods in the destination, level of personnel quality in tourism services, accommodation, availability of transportation to the destination, cultural*

monument, friendly acceptance by the locals, information and communication prior to arrival, image of the place, local transportation. Sedangkan berdasarkan umur 16 dari 19 variabel berpengaruh signifikan terhadap kualitas yang dirasakan pengunjung dari destinasi yaitu : *sense of security, destination cleanliness, level of prices of services and goods in the destination, level of personnel quality in tourism services, accommodation, food, availability of transportation to the destination, cultural monument, friendly acceptance by the locals, overcrowding of the destination, information and communication prior to arrival, availability and quality of information, uniqueness of destination, social and experiential events, additional infrastructure, local transportation.*

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Vajcnerova et.,al (2013)	<i>The Impact of Factors Influencing Destination Quality on Overall Customer Satisfaction</i>	1. <i>Destination Quality</i> (Kualitas Destinasi) 2. <i>Customer Satisfaction</i>	Pendekatan Kuantitatif : <i>Field Research</i>	1. Hasil penelitian di Palava and Lednice Valtice areas <i>natural attraction</i> mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 32%, <i>accommodation</i> sebesar 29%, keunikan dari destinasi sebesar 26, dan <i>accessibility</i> sebesar 13 %. 2. Hasil penelitian di Znojemsko and Podyji menghasilkan <i>destination image</i> mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 24%, keramahtamahan masyarakat setempat berpengaruh sebesar 21%, <i>cultural and social attraction</i> sebesar 20%, <i>natural attraction</i> sebesar 19%, dan keunikan destinasi sebesar 16%.
2	Rajaratnam et., al (2016)	<i>Destination Quality and Tourists Behavioural Intentions: Rural Tourist Destination in Malaysia</i>	1. <i>Destination Quality</i> (Kualitas Destinasi) 2. <i>Satisfaction</i>	Pendekatan Kuantitatif : <i>Survey Research</i>	1. Hasil yang paling signifikan terhadap kepuasan yaitu <i>core tourism experience and hygiene</i> .
3	Philemon (2015)	<i>Assessment Of Tourists Perception And Satisfaction Of Tanzania Destination</i>	1. <i>Assessment Of Tourists Perception</i> 2. <i>Satisfaction</i>	Pendekatan Kuantitatif : <i>Survey Research</i>	1. Hasil dari penelitian ini yaitu <i>landscape</i> dan <i>likely to recommend</i> memiliki pengaruh yang paling besar dan signifikan dalam menciptakan kepuasan.
4	Ryglova, et.,al (2015)	<i>The Quality as a Competitive Factor of the Destination</i>	1. <i>The Quality</i> 2. <i>Competitive Factor of the Destination</i>	Pendekatan Kuantitatif : <i>Field Research</i>	1. Hasil penelitian ini berdasarkan umur dan <i>gender</i> mendapatkan hasil yang berbeda,dilihat dari <i>gender</i> 11 dari 19 variabel berpengaruh signifikan terhadap kualitas yang dirasakan pengunjung dari destinasi, sedangkan berdasarkan umur 16 dari 19 variabel berpengaruh signifikan terhadap kualitas yang dirasakan pengunjung dari destinasi.

Sumber : Data Sekunder diolah, 2020

II.2 Tinjauan Teoritis

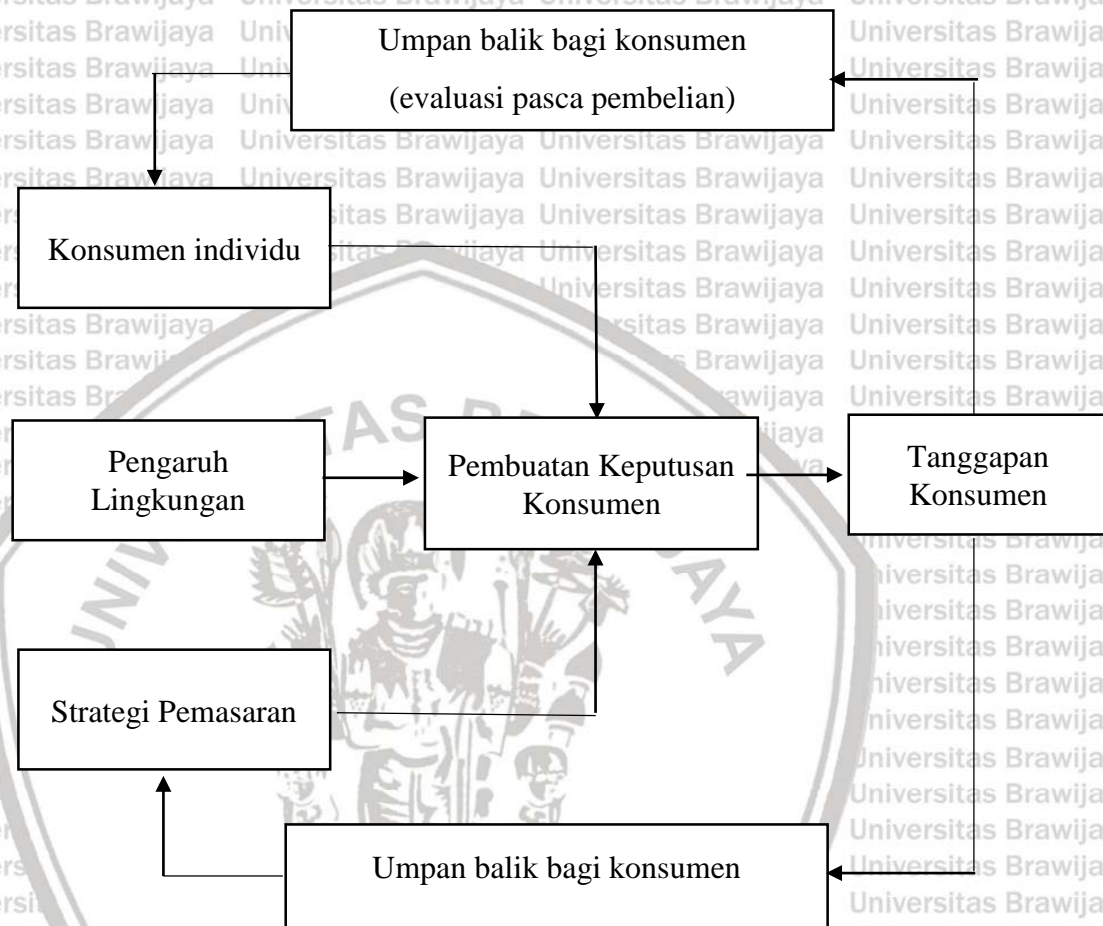
II.2.1 Perilaku Konsumen

Menurut Peter, Olson (2013:6) berpendapat bahwa perilaku konsumen merupakan dinamika interaksi yang terjadi antara pengaruh, kesadaran perilaku, dan lingkungan dimana manusia dapat melakukan pertukaran aspek-aspek dalam kehidupan. Sedangkan menurut Sunyoto (2013:66) menyatakan bahwa perilaku konsumen merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan individu secara langsung yang terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang/ jasa, termasuk di dalamnya dalam hal pengambilan keputusan pada penentuan kegiatan. Pendapat lain juga dipaparkan oleh Suryani (2013:5) yang menjelaskan bahwa perilaku konsumen merupakan proses dinamis yang mencakup perilaku konsumen individual, kelompok, dan anggota masyarakat lain yang secara terus menerus sehingga mengalami perubahan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah interaksi yang dilakukan individu dalam mempergunakan barang/jasa serta dalam melakukan pengambilan keputusan.

II.2.2 Model Perilaku Konsumen

Model perilaku konsumen menurut Assael (1992) dalam Sunyoto (2013:66) menunjukkan bahwa terjadi interaksi yang timbul antara pemasar dengan konsumen, komponen utama dalam model ini adalah pembuat keputusan yang terdiri dari proses merasakan dan proses mengevaluasi mengenai informasi merk dari sebuah produk, mempertimbangkan alternatif merk sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen

yang pada akhirnya dapat menentukan keputusan konsumen untuk membeli produk. Model perilaku konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut :



Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen

II.2.3 Definisi Kualitas Destinasi

Menurut Sangpikul (2017) kualitas destinasi adalah persepsi pengunjung terhadap kinerja keseluruhan tempat wisata, layanan pariwisata/fasilitas dan infrastruktur yang ditawarkan oleh destinasi. Sedangkan menurut (Cong, 2016; Rajaratnam and Nair, 2015) dalam (Sangpikul, 2017) kualitas destinasi dapat didefinisikan sebagai persepsi pengunjung atau standar evaluasi dari produk wisata (*attractions, tourist facilities, and service*) pada sebuah destinasi yang

mebutuhkan persyaratan dan harapan dari pengunjung. Pendapat lain menurut menurut (Rajaratnam et al., 2015) dalam (Sangpikul, 2016) kualitas destinasi adalah persepsi pengunjung mengenai standar daya tarik wisata, layanan, fasilitas, yang memenuhi persyaratan atau harapan pengunjung.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas destinasi adalah keseluruhan kinerja yang diberikan oleh destinasi wisata yang mencakup seperti : daya tarik, layanan dan fasilitas yang diberikan oleh destinasi wisata.

Konsep kualitas destinasi dalam penelitian ini diadaptasi dari Tosun *et.,al* (2015) yaitu : keindahan alam, budaya, lokasi, *airport*, bahasa, aktivitas, *hospitality*, kebersihan, transportasi, akomodasi. Akan tetapi, dalam penelitian ini ada beberapa variabel yang dihilangkan yaitu : *airport* dan bahasa, variabel tersebut dihilangkan untuk menyesuaikan lokasi dalam penelitian ini, untuk Variabel Bahasa dihilangkan karena pengunjung Batu Flower Garden dominan orang Malang dan sekitarnya sehingga mereka dominan untuk berbahasa Indonesia, sedangkan untuk Variabel *Airport* dihilangkan karena segmentasi pasar dari Batu Flower Garden merupakan pengunjung domestik/orang Malang dan sekitarnya. Dengan demikian Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Keindahan alam

Menurut Suyadi (2016) keindahan alam adalah keindahan yang sudah ada di alam sekitar kita yang terbentuk secara alami dan dapat memberikan rasa senang serta bisa dinikmati oleh penglihatan. Pendapat lain juga dipaparkan oleh Ghofur (2013) menyatakan bahwa keindahan alam adalah suasana/kondisi lingkungan yang indah dan menyenangkan. Sedangkan menurut Putranta (2014) keindahan alam adalah keadaan alam suatu destinasi yang enak untuk dipandang, bagus, dan elok

serta memiliki pemandangan alam gunung dan hutan yang dapat dinikmati.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa keindahan alam adalah keindahan yang terbentuk secara alami, enak dipandang, dan dapat memberikan rasa senang dan menyenangkan serta dapat dinikmati oleh penglihatan.

b. Budaya

Menurut Mowen dan Michael (2002:263) budaya (*culture*) merupakan pola perilaku yang diperoleh secara sosial dan disalurkan secara simbolis kepada masyarakat tertentu melalui bahasa dan cara-cara lain. Pendapat lain juga dipaparkan oleh Peter dan Olson (2014:70) bahwa budaya dalam arti luas meliputi perspektif umum, kognisi tipikal (kepercayaan), dan reaksi afektif, serta pola perilaku yang khas dari masyarakat. Sedangkan menurut Shoshana dan Jesslyn (2014) budaya merupakan sifat-sifat masyarakat secara utuh termasuk didalamnya : bahasa, pengetahuan, kebiasaan makan, pola kerja , dan lainnya yang menunjukkan sesuatu yang khas tentang masyarakat yang bersangkutan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa budaya adalah pola perilaku yang disalurkan secara simbolis melalui bahasa, pola perilaku yang khas dan cara-cara lain, serta memiliki perbedaan antara satu orang dengan yang lainnya.

c. Lokasi

Menurut Muljadi, Andri (2009) lokasi dapat diartikan sebagai pasar yaitu, tempat berkumpulnya para pengunjung, tempat terjadinya transaksi bisnis wisata, tempat distribusi informasi dan paket wisata. Pendapat lain juga dipaparkan oleh Kartajaya dan Hermawan (2005) bahwa lokasi adalah produk daerah yang bersifat *given* karena tidak dapat diciptakan, namun dapat menjadi komponen keunggulan komparatif daerah yang sangat penting. Sedangkan menurut Thegar (2018) lokasi

adalah salah satu faktor penting dalam mewujudkan kepuasan pengunjung, lokasi yang strategis akan lebih sukses di bandingkan lokasi yang kurang strategis.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa lokasi adalah tempat terjadinya interaksi bisnis wisata, lokasi yang strategis dapat menjadi komponen keunggulan komparatif bagi suatu destinasi.

d. Aktivitas

Menurut Hadiwijoyo (2012:96) aktivitas adalah “*what the tourist does at the destination area*”. Aktivitas yang beraneka ragam bagi pengunjung dapat menyebabkan lama tinggal pengunjung yang lebih panjang yang dapat meningkatkan pengeluaran pengunjung. Pendapat lain juga dipaparkan oleh Sunaryo (2013:67) aktivitas adalah perilaku kunjungan pengunjung yang berkaitan dengan karakteristik pengunjung saat berkunjung ke destinasi wisata. Pengertian aktivitas juga dipaparkan oleh Kamal (2017) aktivitas adalah hubungan khusus yang terjadi antara pengunjung dengan kegiatan yang ada di destinasi wisata.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa aktivitas adalah sesuatu yang dapat dilakukan pengunjung pada destinasi wisata.

e. Hospitality

Menurut Suryadana, Octavia (2015:47) bahwa *hospitality* adalah keramahtamahan yang ditawarkan di destinasi wisata. Pendapat lain juga dipaparkan oleh Prawiranata *et.al* (2016) *hospitality* adalah suatu perilaku pengelola destinasi wisata yang berinteraksi kepada pengunjung secara sopan, baik, dan ramah, sehingga membuat pengunjung itu senang dengan pelayanan/perilaku yang diberikan. Sedangkan menurut Putranta (2014) *Hospitality* adalah perilaku yang diberikan oleh pengelola destinasi yang menyenangkan, menarik budi

bahasanya, serta manis tutur kata dan sikapnya. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa *hospitality* adalah keramahtamahan yang ditawarkan di destinasi wisata baik berupa bahasa, tutur kata dan sikap untuk menumbuhkan perasaan senang kepada pengunjung saat berkunjung ke destinasi wisata.

f. Kebersihan

Kebersihan menurut Harjanto (2010) adalah keadaan bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah, dan bau. Pendapat lain juga dipaparkan oleh Tampubolon (2019) merupakan salah satu faktor utama untuk menarik minat pengunjung untuk berwisata di suatu lokasi, selain itu kebersihan lokasi juga dapat memberi kenyamanan dalam berwisata. Sedangkan menurut Putranta (2014) kebersihan adalah keadaan lingkungan dari destinasi yang bebas dari kotoran dan sampah yang tidak berserakan, air tidak keruh, dan udara yang bebas dari polusi.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kebersihan adalah keadaan bebas dari kotoran diantaranya sampah, bau, dan polusi sehingga hal tersebut dapat memberikan kenyamanan pengunjung dalam berwisata.

g. Transportasi

Menurut Sunaryo (2013:30) transportasi adalah segenap fasilitas dan moda angkutan yang memungkinkan dan dapat memudahkan serta membuat nyaman pengunjung untuk mengunjungi suatu destinasi wisata. Pendapat lain juga dipaparkan oleh Muljadi, Andri (2009) transportasi adalah fasilitas angkutan baik udara, laut, dan darat yang tersedia dan dapat digunakan oleh pengunjung. Sedangkan menurut Pangestu (2017) transportasi merupakan alat yang sangat penting agar para pengunjung dapat menikmati suatu destinasi wisata di suatu daerah. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa transportasi

adalah segenap fasilitas dan moda angkutan yang dapat digunakan dan memudahkan pengunjung untuk mengunjungi destinasi di suatu daerah.

h. Akomodasi

Menurut Sunaryo (2013:29) menyatakan bahwa akomodasi adalah berbagai jenis fasilitas dan kelengkapannya yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk beristirahat dan bersantai dengan nyaman selama melakukan kunjungan ke suatu destinasi wisata. Pendapat lain dipaparkan oleh Ismayanti *et.,al* (2015) bahwa akomodasi merupakan salah satu kebutuhan pengunjung untuk melakukan kegiatan wisata. Sedangkan menurut Rudiati (2018) akomodasi adalah segala sesuatu yang dapat memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pengunjung yang berkunjung ke obyek wisata, sehingga dengan kenyamanan yang dirasakan maka pengunjung akan betah dan nyaman dalam melakukan kegiatan wisata. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa akomodasi adalah berbagai jenis fasilitas dan kelengkapan yang dapat digunakan oleh pengunjung sebagai salah satu kebutuhan saat melakukan kegiatan wisata dan dapat membuat pengunjung betah di suatu destinasi.

II.2.4 Definisi Kepuasan Pengunjung

Konsumen dalam destinasi wisata disebut dengan pengunjung sehingga dalam hal ini kepuasan konsumen disebut juga sebagai kepuasan pengunjung. Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu menjadi memadai” (Tjiptono, Chandra, 2011:292). Pendapat lain mengenai kepuasan juga dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2007:177) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang maupun kecewa yang muncul setelah pengunjung membandingkan kinerja suatu destinasi yang dipikirkan dengan kinerja

yang diharapkan. Sedangkan menurut Umar (2005:65) kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan puas atau kecewa yang muncul setelah penggunaan produk atau jasa dengan membandingkan antara apa yang sudah didapatkan atau dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Berikut adalah manfaat dari kepuasan pengunjung bagi destinasi wisata:

1. Hubungan antara pengelola dengan pengunjung akan terjalin harmonis.
2. Membuat pengunjung merekomendasikan kepada orang lain.
3. Membentuk citra positif destinasi wisata.
4. Meningkatkan keuntungan destinasi wisata.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan harapan dengan sesuatu yang didapatkan saat melakukan kegiatan wisata.

II.3 Hubungan Antar Variabel

II.3.1 Hubungan antara Kualitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Menurut Tjiptono, Chandra (2005:115) menyatakan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas dapat memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Pendapat lain juga diungkapkan oleh (Bitner, 1990, Oliver, 1981 ; Parasuraman, *et al.*, 1998) dalam (Tjiptono, 2011:310) bahwa kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kualitas jasa. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu dapat mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas sepanjang waktu.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Vajcnerova, Sacha, Ryglova (2013) terdapat pengaruh antara *accommodation*, keramahmataman, *cultural and social*

attraction, natural attraction, experience activities terhadap kepuasan pengunjung; menurut Rajaratnam *et., al* (2016) terdapat pengaruh kebersihan terhadap kepuasan pengunjung; menurut Philemon (2015) terdapat pengaruh *landscape* (pemandangan) terhadap kepuasan pengunjung; menurut Ryglova *et., al* (2015) terdapat pengaruh kebersihan, akomodasi, transportasi, budaya, dan *image of the place* terhadap kepuasan pengunjung.

Dilihat dari berbagai pendapat para ahli dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, kualitas destinasi pada tempat wisata dapat menjadi faktor penting dan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pengunjung. Sehingga peningkatan kualitas pada destinasi menjadi aspek yang perlu ditingkatkan oleh destinasi wisata untuk menciptakan kepuasan pengunjung.

II.4 Model Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas destinasi terhadap kepuasan pengunjung, sehingga model konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

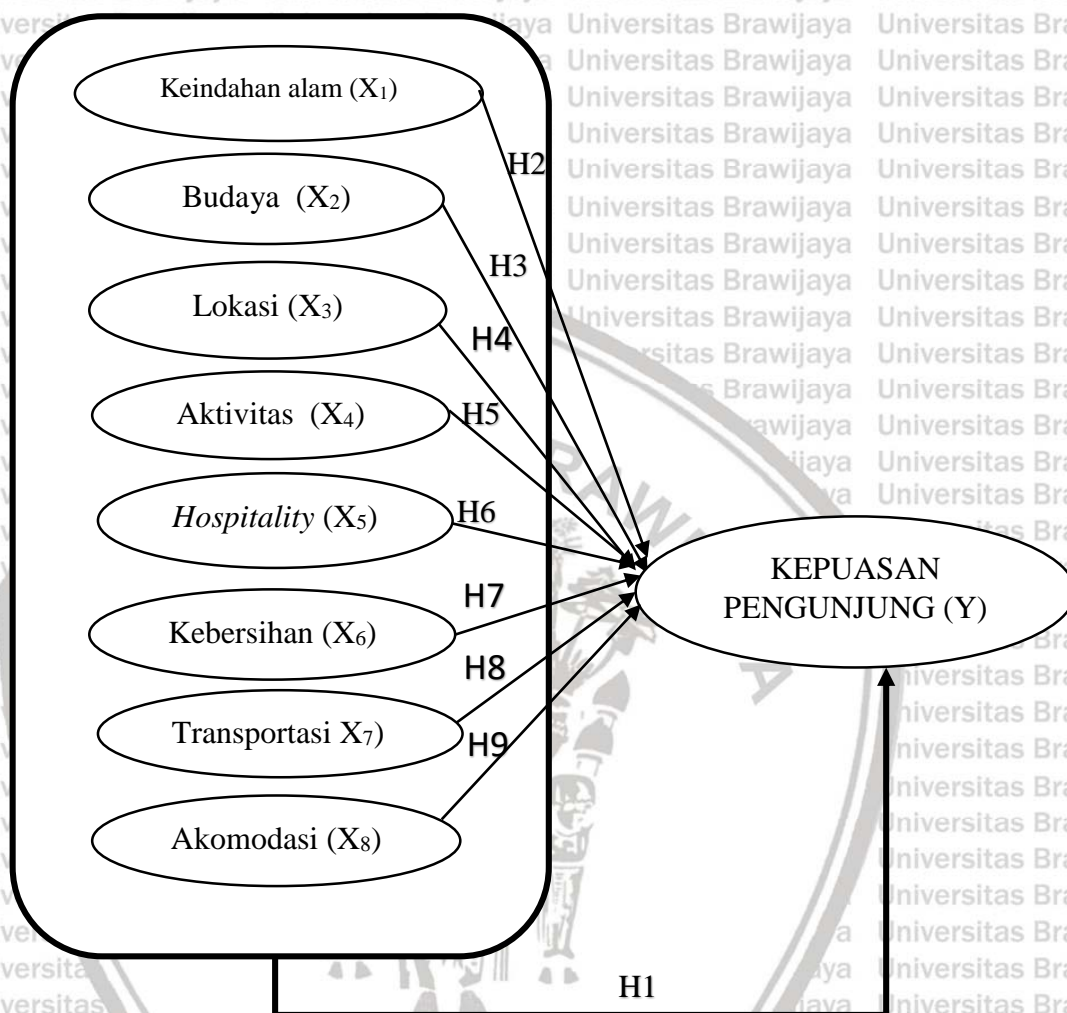


Gambar 2.2 Model Konsep

II.5 Model Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut dinyatakan dalam

bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan model konsep pada Gambar 2.1 maka dirumuskan model hipotesis sebagai berikut :



Gambar 2.3 Model Hipotesis

Keterangan :

→ : Parsial

→ : Bersama-sama

Berdasarkan gambar model hipotesis di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas Destinasi (X) yang terdiri dari Variabel : Keindahan Alam (X₁), Budaya (X₂), Lokasi (X₃), Aktivitas (X₄), *Hospitality* (X₅), Kebersihan (X₆),

Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

H2 : Terdapat pengaruh signifikan Variabel Keindahan alam (X_1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Batu Flower Garden Kota Batu.

H3 : Terdapat pengaruh signifikan Variabel Budaya (X_2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Batu Flower Garden Kota Batu.

H4 : Terdapat pengaruh signifikan Variabel Lokasi (X_3) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Batu Flower Garden Kota Batu.

H5 : Terdapat pengaruh signifikan Variabel Aktivitas (X_4) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Batu Flower Garden Kota Batu.

H6 : Terdapat pengaruh signifikan Variabel *Hospitality* (X_5) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Batu Flower Garden Kota Batu.

H7 : Terdapat pengaruh signifikan Variabel Kebersihan (X_6) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Batu Flower Garden Kota Batu.

H8 : Terdapat pengaruh signifikan Variabel Transportasi (X_7) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Batu Flower Garden Kota .

H9 : Terdapat pengaruh signifikan Variabel Akomodasi (X_8) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Batu Flower Garden.

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *explanatory research*. Menurut Singarimbun dan Effendi, Ed. (2014:5) menjelaskan bahwa penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan mengenai hubungan kausal antar variabel yang dilakukan dengan melalui pengujian hipotesis yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel bebas dan variabel terikat dengan menguji hipotesa yang sudah dirumuskan sebelumnya, dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara kualitas destinasi dengan kepuasan pengunjung di Batu Flower Garden Kota Batu.

III.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Batu Flower Garden yang terletak di Oro-Oro Ombo, Kota Batu, Jawa Timur. Lokasi penelitian ini dipilih dikarenakan banyaknya wahana yang ditawarkan di Batu Flower Garden. Berikut alasan mendasar yang melatarbelakangi pemilihan lokasi di Batu Flower Gaerden :

1. Banyaknya wahana yang ditawarkan cocok untuk dilakukan penelitian terkait kualitas destinasi.
2. Batu Flower Garden merupakan destinasi wisata buatan yang banyak dikunjungi pengunjung (pada tanggal 20-11-2017 Batu Flower Garden meraih penghargaan juara 1 dalam Anugerah wisata Jawa Timur 2017).

Berdasarkan alasan tersebut, penelitian ini memilih Batu Flower Garden untuk mengetahui pengaruh dari kualitas destinasi yang diberikan pihak destinasi kepada pengunjung.

III.3 Konsep, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

III.3.1 Konsep

Menurut Bahri (2008) konsep adalah satuan arti yang dapat mewakili sejumlah objek yang memiliki ciri-ciri yang sama. Dengan adanya sebuah konsep maka orang akan dapat membuat gambaran/ilustrasi dari konsep yang di definisikan sehingga akan menjadi lebih jelas. Konsep-konsep dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Kualitas Destinasi, merupakan keseluruhan kinerja yang diberikan oleh destinasi wisata Batu Flower Garden yang mencakup seperti : daya tarik, layanan dan fasilitas yang diberikan oleh destinasi wisata Batu Flower Garden kepada pengunjung. Konsep Kualitas Destinasi dalam penelitian ini terdiri dari delapan Variabel yang diadaptasi dari Tosun *et.,al* (2015) yaitu : Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8).
- 2) Kepuasan Pengunjung, merupakan perasaan yang muncul ketika pengunjung membandingkan harapan dengan sesuatu yang didapatkan saat melakukan kegiatan wisata di Batu Flower Garden.

III.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang digunakan untuk mengukur variabel yang merupakan hasil penjabaran dari sebuah konsep

(Wardiyanta, 2006:13). Berikut pemaparan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Konsep dalam penelitian ini yaitu kualitas destinasi dengan variabel :

Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5),

Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8), menurut Tosun *et.,al* (2015)

yang dimodifikasi sesuai dengan objek penelitian yaitu:

a. Keindahan alam (X_1) yaitu keindahan pemandangan alam yang ada di Batu

Flower Garden memberikan rasa senang dan dapat dinikmati oleh penglihatan

pengunjung. Indikator keindahan alam yaitu kondisi alam ($X_{1.1}$), butir-butir

pertanyaan :

1. Pemandangan di Batu Flower Garden indah ($X_{1.1.1}$).

2. Pemandangan di Batu Flower Garden masih alami ($X_{1.1.2}$).

b. Budaya (X_2) yaitu pola perilaku yang dapat disalurkan secara simbolis melalui

bahasa, kegiatan sehari-hari yang khas dan cara-cara lain dan dapat dilihat saat

berwisata di Batu Flower Garden. Indikator budaya yaitu kegiatan masyarakat

($X_{2.1}$), butir-butir pertanyaan :

1. Kegiatan masyarakat membawa rumput di area wisata menjadi

pemandangan tersendiri saat berwisata di Batu Flower Garden ($X_{2.1.1}$).

2. Kegiatan masyarakat bercocok tanam menjadi pemandangan tersendiri saat

berwisata di Batu Flower Garden ($X_{2.1.2}$).

c. Lokasi (X_3) yaitu tempat terjadinya interaksi wisata, lokasi yang strategis dapat

menjadi komponen keunggulan komparatif bagi destinasi wisata Batu Flower

Garden. Indikator lokasi yaitu lokasi strategis ($X_{3.1}$), butir-butir pertanyaan :

1. Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya

(X_{3.1.1}).

2. Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya

(X_{3.1.2}).

3. Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun Batu/pusat kota

(X_{3.1.3}).

d. Aktivitas (X₄) yaitu aktivitas/perilaku yang dapat dilakukan pengunjung di

Batu Flower Garden. Indikator aktivitas yaitu kegiatan yang dilakukan (X_{4.1}),

butir-butir pertanyaan :

1. Pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden

(X_{4.1.1}).

2. Pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga di Batu

Flower Garden (X_{4.1.2}).

e. *Hospitality* (X₅) yaitu keramahtamahan yang diberikan di Batu Flower Garden

dapat menumbuhkan perasaan senang kepada pengunjung. Indikator *hospitality*

yaitu keramahtamahan (X_{5.1}), butir-butir pertanyaan :

1. Pengelola ramah pada pengunjung Batu Flower Garden (X_{5.1.1}).

2. Pengelola Batu Flower Garden bersikap sopan kepada pengunjung (X_{5.1.2}).

f. Kebersihan (X₆) yaitu keadaan destinasi wisata Batu Flower Garden bebas dari

kotoran diantaranya sampah, bau, dan polusi. Indikator dari kebersihan yaitu

bersih (X_{6.1}), butir-butir pertanyaan :

1. Area wisata di Batu Flower Garden bersih (X_{6.1.1}).

2. Fasilitas di Batu Flower Garden bersih (X_{6.1.2}).

g. Transportasi (X_7) yaitu moda angkutan yang dapat digunakan untuk memudahkan pengunjung berkunjung di Batu Flower Garden. Indikator dari transportasi yaitu fasilitas transportasi ($X_{7.1}$), butir-butir pertanyaan:

1. Destinasi wisata Batu Flower Garden mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi ($X_{7.1.1}$).
2. Ketersediaan transportasi (ojek) di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung ($X_{7.1.2}$).

h. Akomodasi (X_8) yaitu fasilitas dan kelengkapan yang berhubungan dengan pelayanan wisata dan dapat digunakan pengunjung serta membuat pengunjung betah selama berwisata di Batu Flower Garden. Indikator dari akomodasi yaitu kelengkapan sarana pendukung pariwisata ($X_{8.1}$), butir-butir pertanyaan :

1. Sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) di Batu Flower Garden memadai ($X_{8.1.1}$).
2. Banyak penjual makanan di Batu Flower Garden ($X_{8.1.2}$).
3. Banyak penjual minuman di Batu Flower Garden ($X_{8.1.3}$).

a) Variabel Dependen (Variabel Terikat)

1. Kepuasan Pengunjung (Y)

Kepuasan pengunjung merupakan harapan yang dirasakan oleh pengunjung sesuai dengan hasil yang didapatkan saat melakukan kegiatan wisata di Batu Flower Garden. *Item* dari Kepuasan pengunjung yaitu :

1. Kesesuaian atraksi yang diterima di Batu Flower Garden dengan harapan ($Y_{1.1.1}$).
2. Pengunjung merekomendasikan Batu Flower Garden kepada orang lain ($Y_{1.1.2}$).

3. Membicarakan hal-hal positif terkait kualitas destinasi di Batu Flower Garden kepada orang lain (Y_{1.1.3}).

Berdasarkan penjelasan variabel operasional di atas, maka dapat dilihat ringkasannya pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Ringkasan Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kualitas Destinasi (X)	Keindahan alam (X ₁)	1. Kondisi Alam (X _{1.1})	1. Pemandangan di Batu Flower Garden indah (X _{1.1.1}) 2. Pemandangan di Batu Flower Garden masih alami (X _{1.1.2})	1. Suyadi (2016) 2. Ghofur (2013) 3. Putranta (2014)
	Budaya (X ₂)	1. Kegiatan masyarakat (X _{2.1})	1. Kegiatan masyarakat saat membawa rumput di area wisata menjadi pemandangan tersendiri saat berwisata di Batu Flower Garden (X _{2.1.1}) 2. Kegiatan masyarakat bercocok tanam menjadi pemandangan tersendiri saat berwisata di Batu Flower Garden (X _{2.1.2})	1. Mowen dan Michael (2002) 2. Peter dan Olson (2013) 3. Shoshana dan Jesslyn (2014)
	Lokasi (X ₃)	1. Lokasi strategis (X _{3.1})	1. Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya (X _{3.1.1}) 2. Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata	1. Muljadi dan Andri (2009) 2. Kartajaya dan Hermawan (2005) 3. Thegar (2018)

Lanjutan Tabel 3.1 Ringkasan Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
			buatan lainnya (X _{3.1.2}) 3. Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat Kota (X _{3.1.3})	
	Aktivitas (X ₄)	1. Kegiatan yang dilakukan (X _{4.1})	1. Pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden (X _{4.1.1}) 2. Pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden (X _{4.1.2})	1. Hadiwijoyo (2012) 2. Sunaryo (2013) 3. Kamal (2017)
	Hospitality (X ₅)	1. Keramahtamahan (X _{5.2})	1. Pengelola ramah pada pengunjung di Batu Flower Garden (X _{5.1.1}) 2. Pengelola bersikap sopan kepada pengunjung di Batu Flower Garden (X _{5.1.2})	1. Suryadana dan Octavia (2015). 2. Prawiranata <i>et.,al</i> (2016). 3. Putranta (2014).
	Kebersihan (X ₆)	1. Bersih (X _{6.1})	1. Area wisata di Batu Flower Garden bersih (X _{6.1.1}) 2. Fasilitas di Batu Flower Garden bersih. (X _{6.1.2})	1. Harjanto (2010) 2. Tampubolon (2019) 3. Putranta (2014)
	Transportasi (X ₇)	1. Fasilitas Transportasi (X _{7.1})	1. Destinasi wisata Batu Flower Garden mudah	1. Sunaryo (2013)

Lanjutan Tabel 3.1 Ringkasan Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
			dijangkau dengan kendaraan pribadi (X _{7.1.1}) 2. Ketersediaan transportasi (ojek) di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung (X _{7.1.2})	2. Muljadi dan Andri (2009) 3. Pangestu (2017)
	Akomodasi (X ₈)	1. Kelengkapan sarana pendukung pariwisata (X _{8.1})	1. Ketersediaan sarana umum (toilet, rest area, mushola) di Batu Flower Garden memadai (X _{8.1.1}) 2. Banyak penjual makanan di Batu Flower Garden (X _{8.1.2}) 3. Banyak penjual minuman di Batu Flower Garden (X _{8.1.3})	1. Sunaryo (2013) 2. Ismayanti (2015) 3. Rudiati (2018)
Kepuasan Pengunjung (Y)	Kepuasan (Y ₁)	Tingkat Kepuasan (Y _{1.1})	1. Atraksi yang ada di Batu Flower Garden sesuai dengan harapan (Y _{1.1.1}) 2. Pengunjung akan merekomendasikan Batu Flower Garden kepada orang lain (Y _{1.1.2}) 3. Pengunjung akan membicarakan hal-hal positif terkait kualitas destinasi di Batu Flower Garden kepada orang lain (Y _{1.1.3})	1. Tjiptono dan Chandra (2011) 2. Kotler dan Keller (2007) 3. Umar (2005)

Sumber : Data Sekunder diolah, 2020

III.3.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang yang berkaitan dengan fenomena sosial (Darmawan, 2013:169). Skala Likert dalam penelitian ini dirancang untuk memudahkan pengunjung menjawab berbagai tindakan pada setiap butir pertanyaan yang menguraikan tentang kualitas destinasi dan kepuasan pengunjung. Pada penelitian ini setiap jawaban atas variabel menggunakan sistem skor/nilai, adapun penilaian atau skor masing-masing untuk variabel bebas diuraikan sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skor skala pengukuran

Alternatif Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Data sekunder diolah, 2020

III.4 Populasi dan Sampel

III.4.1 Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan (Zuriah, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang melakukan kunjungan di Batu Flower Garden Kota Batu.

III.4.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Batu Flower Garden yang jumlahnya belum diketahui. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Machin *and* Champbell (1987:89), dikarenakan

jumlah populasi belum diketahui. Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung sampel:

a. Rumus interasi tahap pertama:

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right)$$

$$n = \frac{(Z_1 - \alpha + Z_1 - \beta)^2}{(U_{\rho})^2} + 3$$

b. Rumus interasi tahap kedua:

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right) + \frac{\rho}{2(n - 1)}$$

Keterangan :

U_{ρ} = Standardized normal random variabel corresponding to particular value of the correlation coefficient ρ

U'_{ρ} = Initial estimate of U_{ρ}

n = Ukuran sampel

$Z_1 - \alpha$ = Nilai yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan α yang telah ditentukan

$Z_1 - \beta$ = Nilai yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan β yang telah ditentukan

ρ = Koefisien korelasi terkecil yang diharapkan dapat dideteksi secara signifikan

Berdasarkan rumusan tersebut, maka untuk mendapatkan jumlah sampel yang akan digunakan adalah dengan menggunakan $\rho = 0,30$; lalu dengan $\alpha = 5\% = 0,05$

sehingga $(Z_1 - \alpha) = 1.96$ pada pengukuran dua arah, dan $\beta = 10\% = 0,10$ dan $(Z_1 -$

$\beta) = 1.645$. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 116 orang responden. Uraian perhitungan sampel yang dilakukan dapat dilihat pada Lampiran 1.

III.5 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*, sasaran populasi yang dipilih berdasarkan pertimbangan dan selanjutnya disebar secara *purposive sampling*, pemilihan sampel dengan melihat dan memahami karakteristik kelompok sasaran yang nantinya dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2010:85), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan *purposive sampling* karena tidak semua sampel memenuhi kriteria sesuai dengan yang diharapkan. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Responden berusia minimal 17 tahun karena dianggap telah mandiri dan dianggap telah bisa mengambil keputusan.
- b. Responden sedang melakukan kunjungan di Batu Flower Garden serta merasakan kualitas destinasi yang ada di Batu Flower Garden.

III.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2013:172) sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan data primer.

Menurut Indriantoro dan Supomo (2009:146-147) data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber data asli.

Dalam penelitian ini, data primer didapatkan dari jawaban responden melalui kuesioner yang disebar pada pengunjung yang berkunjung di Batu Flower Garden.

Data yang dikumpulkan berkaitan dengan Variabel penelitian yaitu Keindahan

Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8).

III.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data survei dengan menyebarkan kuesioner secara *offline*, terdapat 21 pertanyaan yang harus diisi oleh pengunjung Batu Flower Garden secara keseluruhan. Dalam penelitian ini didapatkan izin melakukan survei di Batu Flower Garden selama 1 bulan mulai pada tanggal 20 Januari 2020 akan tetapi, jika sebelum batas waktu tersebut sudah mendapatkan data sesuai dengan yang dibutuhkan maka penelitian dapat diakhiri. Penelitian ini dimulai pada tanggal 20 Januari 2020 sampai 31 Januari 2020. Kuesioner disebarkan kepada pengunjung Batu Flower Garden yang memenuhi kriteria sebagai sampel, kuesioner disebarkan setelah pengunjung selesai melakukan kegiatan wisata di Batu Flower Garden, pengelola destinasi memberikan arahan untuk menyebarkan kuesioner di tempat pengambilan foto dikarenakan tempat tersebut merupakan tempat terakhir pengunjung setelah melakukan dan merasakan wisata di Batu Flower Garden, sehingga pengunjung akan mengambil foto di tempat tersebut.

III.8 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2013:203) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan untuk mengumpulkan data dan memudahkan pekerjaan yang mana hasilnya akan lebih baik, cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa angket atau kuesioner *offline*. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di Batu Flower Garden dengan menggunakan skor pada setiap pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut digunakan untuk menyusun *instrument*. Jawaban yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dalam penelitian ini jawaban menggunakan skor sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

III.9 Uji Instrumen Penelitian

III.9.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat keabsahan instrument yang digunakan. Menurut Sugiyono (2017:121) instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu sudah valid. Kriteria disebut valid apabila suatu instrument pengukuran dapat mengukur apa yang ingin diukur. Tujuan dilakukan uji validitas ini diharapkan semua pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dapat dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam penelitian. Uji validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor (nilai) yang diperoleh masing-masing butir/*item* pertanyaan atau pernyataan dengan skor total menggunakan korelasi Pearson *Product Moment* yang dikemukakan Pearson dalam Arikunto (2013:213) yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

x = skor item

y = total skor

Instrumen dikatakan valid apabila :

1. Jika r hitung $>$ r Tabel.
2. $Sig < 0,05$.

III.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat dikatakan handal dalam menguji hasil penelitian (Sugiyono, 2017:121). Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach* akan membandingkan koefisien *Alpha Cronbach* (α) dengan 0,6. Jika koefisien *Alpha Cronbach* (r hitung) sama dengan atau lebih besar dari 0,6 ($\alpha \geq 0,6$), maka butir tersebut dapat dikatakan *reliable*. Jika koefisien *Alpha Cronbach* (r hitung) lebih kecil dari 0,6 ($\alpha \leq 0,6$), maka butir tersebut dapat dikatakan tidak *reliable*.

III.10 Hasil Uji Instrumen

Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 24.0 dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan masing-masing *item* pertanyaan keseluruhan.

III.10.1 Hasil Uji Validitas

Adapun hasil uji instrument dilakukan pertamakali dengan 30 orang responden, karena valid maka kemudian dilanjutkan kepada 116 sampel, hasil pengujian 30 responden dapat dilihat pada lampiran 9.

Hasil uji 116 sampel penelitian ditunjukkan pada Tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

<i>Item</i>	r hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1.1	0.942	0.000	0.182	Valid
X1.1.2	0.920	0.000	0.182	Valid
X2.1.1	0.932	0.000	0.182	Valid
X2.1.2	0.924	0.000	0.182	Valid
X3.1.1	0.860	0.000	0.182	Valid
X3.1.2	0.898	0.000	0.182	Valid
X3.1.3	0.857	0.000	0.182	Valid
X4.1.1	0.895	0.000	0.182	Valid
X4.1.2	0.921	0.000	0.182	Valid
X5.1.1	0.930	0.000	0.182	Valid
X5.1.2	0.934	0.000	0.182	Valid
X6.1.1	0.920	0.000	0.182	Valid
X6.1.2	0.922	0.000	0.182	Valid
X7.1.1	0.957	0.000	0.182	Valid
X7.1.2	0.944	0.000	0.182	Valid
X8.1.1	0.763	0.000	0.182	Valid
X8.1.2	0.799	0.000	0.182	Valid
X8.1.3	0.801	0.000	0.182	Valid
Y1.1.1	0.894	0.000	0.182	Valid
Y1.1.2	0.895	0.000	0.182	Valid

Lanjutan Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
Y1.1.3	0.860	0.000	0.182	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat diketahui bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) atau r hitung lebih besar dari r tabel yang berarti tiap-tiap *item* pertanyaan adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa *item-item* tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

III.10.2 Hasil Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas untuk masing-masing *item* variabel dalam penelitian sebanyak 116 sampel penelitian ditunjukkan pada Tabel 3.4 berikut ini :

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0.842	Reliabel
2	X2	0.838	Reliabel
3	X3	0.841	Reliabel
4	X4	0.784	Reliabel
5	X5	0.848	Reliabel
6	X6	0.820	Reliabel
7	X7	0.889	Reliabel
8	X8	0.695	Reliabel
9	Y	0.858	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach's $> 0,6$ sehingga dapat dikatakan instrumen yang digunakan sudah reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

III.11 Teknik Analisis Data

III.11.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147). Untuk mendiskripsikan variabel penelitian, dapat dilihat dari hasil kuesioner yang dijawab oleh responden. Jika mayoritas responden menjawab sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa variabel yang berhubungan dengan pertanyaan yang dijawab tersebut sangat baik. Responden yang menjawab kurang setuju, berarti cukup baik, dan jika menjawab tidak setuju maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak baik. Responden yang menjawab sangat tidak setuju, dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut sangat tidak baik.

III.12 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Sebelum dilakukan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS *for windows*, maka diadakan uji asumsi regresi, hasil dari pengujian tersebut disajikan sebagai berikut :

III.12.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2012 :160). Dalam penelitian ini, cara yang digunakan untuk mendeteksi normalitas data dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Ketentuan pengujian ini adalah jika Sig. atau signifikan $>0,05$. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut :

Tabel 3.5 Hasil Uji Normalitas

	Undstandardized Residual
N	116
Normal Mean	.0000000
Parameters (a,b) Std. Deviation	1.31173220
Most Extreme Differences Absolute	.073
Positive	.073
Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z	.783
Asymp. Sig. (2tailed)	.573

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Dari hasil perhitungan didapat nilai sig. sebesar 0,573 atau lebih besar dari 0,05, dapat dilihat pada Tabel 3.5, maka asumsi normalitas terpenuhi.

III.12.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen) (Ghozali, 2012 :105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Cara pengujiannya dapat dilakukan dengan membandingkan nilai Tolerance dan nilai VIF yang didapatkan dari perhitungan regresi berganda. Apabila nilai tolerance < 0.1 maka terjadi multikoleniaritas, dan dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikoleniaritas. Adapun hasil uji multikoleniaritas yaitu :

Tabel 3.6 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Collinearity	
	Tolerance	VIF
X1	0.607	1.648
X2	0.551	1.814
X3	0.433	2.310
X4	0.533	1.875
X5	0.522	1.915
X6	0.731	1.368
X7	0.468	2.139
X8	0.646	1.548

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3.6, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Keindahan Alam adalah 0.607
- Tolerance untuk Budaya adalah 0.551
- Tolerance untuk Lokasi adalah 0,433
- Tolerance untuk Aktivitas adalah 0,533
- Tolerance untuk *Hospitality* adalah 0,522
- Tolerance untuk Kebersihan adalah 0,731
- Tolerance untuk Transportasi adalah 0,468
- Tolerance untuk Akomodasi adalah 0,646

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

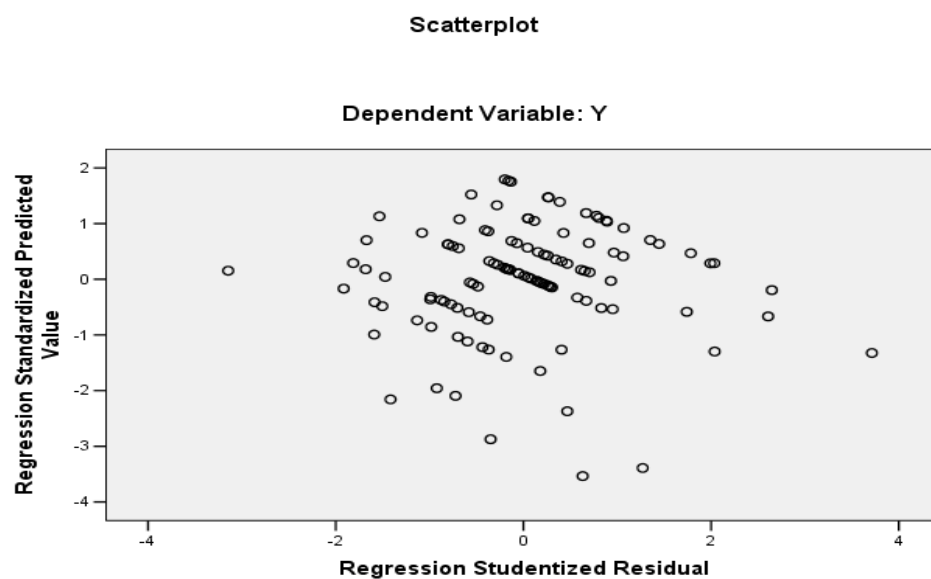
- VIF untuk Keindahan Alam adalah 1,648
- VIF untuk Budaya adalah 1,814
- VIF untuk Lokasi adalah 2,310

- VIF untuk Aktivitas adalah 1,875
- VIF untuk *Hospitality* adalah 1,915
- VIF untuk Kebersihan adalah 1,368
- VIF untuk Transportasi adalah 2,139
- VIF untuk Akomodasi adalah 1,548

Hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas karena nilai VIF < 10 . Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinieritas terpenuhi.

III.12.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2012:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Prosedur uji dilakukan dengan Uji *scatter plot*, apabila gambar/tampilan scatterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian uji heteroskedastisitas sebagaimana tampak pada Gambar 3.1 menunjukkan bahwa diagram tampilan *scatter plot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

III.13 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y), maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan model regresi sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat

a : Konstanta

$\beta_1 - \beta_8$: Koefisiensi variabel bebas

$X_1 - X_8$: Variabel bebas

III.14 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Keindahan Alam(X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat Kepuasan Pengunjung (Y).

III.15 Pengujian Hipotesis

III.15.1 Uji F (Bersama-sama)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independennya yang dimaksudkan dalam model regresi secara bersama-sama yaitu variabel

dependen yang di uji pada tingkat signifikan 0,05 (5%). Uji pengaruh bersama-sama (Uji F) dihitung dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 24 dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika $\text{Sig. } F < \alpha$ (0,05) maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis 1 (H_1) diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara Kualitas Destinasi yang terdiri dari variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).
2. Jika $\text{Sig. } F > \alpha$ (0,05) maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis 1 (H_1) ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara Kualitas Destinasi yang terdiri dari variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

III.15.2 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang di uji pada tingkat signifikan 0,05 (5%). Dalam penelitian ini uji pengaruh parsial (uji-t) menggunakan SPSS versi 24 dengan ketentuan yang diperhatikan sebagai berikut :

1. Jika $\text{Sig. } t < \alpha$ (0,05) maka hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) akan diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara Kualitas Destinasi yang terdiri dari variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan

(X_6), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

3. Jika $\text{Sig. } t > \alpha (0,05)$ maka hipotesis nol (H_0) akan diterima dan hipotesis alternatif (H_a) akan ditolak atau $\text{Sig. } t > 0,05$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara Kualitas Destinasi yang terdiri dari variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), Hospitality (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1 Hasil Penelitian

IV.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Batu Flower Garden merupakan destinasi wisata yang berada di bawah pengelolaan PT. Bersatu Fenzen Gemilang, destinasi wisata ini berada di dalam kawasan wisata Coban Rais yang dimiliki oleh Perhutani (Persero). Sebagai salah satu destinasi wisata andalan di Kota Batu, Batu Flower Garden menawarkan konsep wisata yang berbeda dengan destinasi wisata lain, yaitu memadukan antara konsep wisata alam dengan wisata edukasi. Konsep “*All About Flower*” yang ditawarkan di Batu Flower Garden ini berkomitmen untuk mempopulerkan kembali Kota Batu sebagai kota yang identik dengan kota bunga. Secara Administrasi Batu Flower Garden ini berlokasi di Dusun Dresel, Desa Oro-Oro Ombo, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur. Batu Flower Garden menawarkan spot foto yang *instagramable*, spot foto yang ada di Batu Flower Garden sebanyak 31 spot yang terdiri dari : Ayunan, Pinus, *Gowes Air*, *I Love U*, *Hammock Tower*, *Flying Hammock*, *Spider Hammock*, *Hammock Garde*, *Tree Top*, Ayunan Mini, *Gowes Mini*, *Hammock Tower Mini*, *Smurffy*, *Eskimo*, *Skycamp*, *Gantole*, *Apple*, Kursi Tebing, *Tree House*, *The Hobbiton*, *I Love U 2*, *Climbing*, *Tori Yuki*, *Balon Udara*, *ATV Offroad*, *Indian House*, *Three Angle*, *Trampoline Mini*, *Bagoes*, *Playground*, *ATV Mini*. Apabila pengunjung ingin berfoto di *spot* foto yang diinginkan maka pengunjung akan dikenakan tarif mulai dari 10.000-

50.000 sesuai dengan *spot* foto yang diinginkan. Sedangkan untuk tiket masuk pada objek wisata Batu Flower Garden pengunjung harus membayar sebesar 10.000/orang dan untuk tarif parkir sendiri yaitu sebesar Rp 5000/sepeda motor, Rp 10.000/mobil, dan Rp 15.000/bus pariwisata.

IV.1.2 Logo Batu Flower Garden



Gambar 4.1 Logo Batu Flower Garden

Sumber : <https://m.facebook.com/BatuFlowerGarden/>

IV.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 116 pengunjung Batu Flower Garden yang telah memenuhi kriteria pengambilan sampel, maka diperoleh gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan atau status, dan pendapatan atau uang saku responden. Gambaran

umum responden secara terperinci adalah sebagai berikut :

IV.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 116 orang responden yang dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	45	38,8
Perempuan	71	61,2
Total	116	100

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang responden atau 38,8%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 71 orang responden atau 61,2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

IV.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Pilihan jawaban untuk umur dibuat secara terbuka agar membebaskan responden dalam menjawab pertanyaan, sehingga untuk pembagian jumlah kelas umur responden dihitung menggunakan rumus Sturjer (Supranto, 2000:61), yaitu sebagai berikut:

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

Sumber : Supranto (2000:61)

Keterangan :

$$K = 1 + 3.3 \log 116$$

N = Jumlah sampel

Log = Logaritma

Perhitungan :

$$K = 1 + 3.3 \log 116$$

K = 4,32 dibulatkan menjadi 4 kelas

Menentukan panjang interval

$C =$ Rentang kelas/banyak kelas

$C = (25-17)/4$

$C = 2$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah kelas sebanyak empat dan interval sebesar 2. Distribusi umur responden ditunjukkan oleh Tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	17-18	11	9,5
2	19-20	19	16,4
3	21-22	24	20,7
4	>23	62	53,4
Total		116	100

Sumber: Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 17-18 tahun sebanyak 11 orang responden atau 9,5%, responden yang berumur 19-20 tahun sebanyak 19 orang responden atau 16,4%, responden yang berusia 21-22 tahun sebanyak 24 orang responden atau 20,7%, dan responden yang berumur >23 tahun sebanyak 62 orang responden atau 53,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia >23 tahun.

IV.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 116 orang responden yang dideskripsikan berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Usia	Frekuensi	Persentase
SMP/Sederajat	3	2,6
SMA/Sederajat	63	54,3
D3	11	9,5
S1	37	31,9
S2	2	1,7

Lanjutan Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Usia	Frekuensi	Persentase
Total	116	100

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP/Sederajat sebanyak 3 orang responden atau 2,6%, responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 63 orang responden atau 54,3%, responden yang memiliki pendidikan terakhir D3 sebanyak 11 orang responden atau 9,5%, responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 37 orang responden atau 31,9%, responden yang memiliki pendidikan terakhir S2 sebanyak 2 orang responden atau 1,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat.

IV.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 116 orang responden yang dideskripsikan berdasarkan pekerjaan/status dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status

Usia	Frekuensi	Persentase
Pelajar/mahasiswa	52	44,8
Pegawai	35	30,2
Wirasaha	24	20,7
Lain-lain	5	4,3
Total	116	100

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang masih berstatus pelajar/mahasiswa sebanyak 52 orang responden atau 44,8%, responden yang berstatus pegawai sebanyak 35 orang responden atau 30,2%, responden yang berstatus wisausaha sebanyak 24 orang responden atau 20,7%, dan responden yang

berstatus lain-lain sebanyak 5 orang responden atau 4,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berstatus pelajar/mahasiswa.

IV.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku

Pilihan jawaban untuk pendapatan/uang saku dibuat secara terbuka agar membebaskan responden dalam menjawab pertanyaan, sehingga untuk pembagian jumlah kelas pendapatan/uang saku responden dihitung menggunakan rumus Sturges (Supranto, 2000:61), yaitu sebagai berikut:

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

Sumber : Supranto (2000:61)

Keterangan :

$$K = 1 + 3.3 \log 116$$

N = Jumlah sampel

Log = Logaritma

Perhitungan :

$$K = 1 + 3.3 \log 116$$

$$K = 4,32 \text{ dibulatkan menjadi } 4 \text{ kelas}$$

Menentukan panjang interval S

$$C = \text{Rentang kelas/banyak kelas}$$

$$C = (20.000.000 - 500.000) / 4$$

$$C = 4.875.000 \text{ dibulatkan keatas menjadi Rp. } 5.000.000$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah kelas sebanyak empat dan interval sebesar Rp.5.000.000. Distribusi pendapatan/uang saku responden ditunjukkan oleh Tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku

Uang Saku	Frekuensi	Persentase
< Rp. 5000.000	96	82,8
Rp.5000.000 - < Rp.10.000.000	17	14,7
Rp.10.000.000 - < Rp.15.000.000	2	1,7
>Rp.15.000.000	1	0,9
Total	116	100

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendapatan/uang saku < Rp5000.000 sebanyak 96 orang responden atau 82,8%, responden yang memiliki pendapatan/uang saku Rp.5000.000 - < Rp.10.000.000 sebanyak 17 orang responden atau 14,7%, responden yang memiliki pendapatan/uang saku Rp.10.000.000 - < Rp.15.000.000 sebanyak 2 orang responden atau 1,7%, dan responden yang memiliki pendapatan/uang saku > Rp.15.000.000 sebanyak 1 orang responden atau 0,9%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapatan/uang saku Rp. < Rp.5000.000.

IV.3 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel-Variabel Penelitian

Responden dalam penelitian ini berjumlah 116 orang responden dan telah menjawab semua pertanyaan dan pernyataan terkait dengan judul penelitian dalam bentuk kuesioner. Gambaran jawaban responden terhadap *item* variabel-variabel penelitian dapat diketahui dengan dua cara, yang pertama yaitu dengan melihat nilai distribusi frekuensi, dan yang kedua yaitu dengan melihat nilai dari *mean*. Menurut Supranto (2008:74) memaparkan bahwa besar dari kelas interval dari skor yang dihasilkan skala Likert dihitung menggunakan rumus berikut :

$$\begin{aligned} \text{Besarnya Interval} &= \frac{(\text{nilai terbesar}-\text{nilai terkecil})}{\text{Jumlah kelas}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= \frac{4}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka klasifikasi nilai *mean* dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.6 Interpretasi Nilai Mean

No.	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1	1 – 1,8	Sangat Rendah
2	1,8 – 2,6	Rendah
3	2,6 – 3,4	Sedang
4	3,4 – 4,2	Tinggi
5	4,2 – 5	Sangat Tinggi

Sumber: Supranto (2008:74)

Berdasarkan pada Tabel 4.6 di atas jawaban-jawaban responden tersebut selanjutnya dijelaskan sebagai berikut ;

IV.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Keindahan Alam (X_1)

Terdapat dua *item* pertanyaan pada variabel Keindahan Alam (X_1) yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada

Tabel 4.7

Tabel 4.7 Distribusi Variabel Keindahan Alam (X_1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1.1	42	36,21	49	42,24	13	11,21	11	9,48	1	0,86	116	100	4,03
X1.1.2	38	32,76	46	39,66	29	25,00	3	2,59	0	0,00	116	100	4,03
Total													4,03

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

X_{1.1.1} : Pemandangan di Batu Flower Garden indah.

X_{1.1.2} : Pemandangan di Batu Flower Garden masih alami.

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu pemandangan di Batu Flower Garden indah ($X_{1.1.1}$) dari 116 orang responden, terdapat 42 orang responden atau 36,21% yang menyatakan sangat setuju tentang pemandangan di Batu Flower Garden indah, yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang responden atau 42,24%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 13 orang

responden atau 11,21%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang responden atau 9,48%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama ($X_{1.1.1}$) yaitu pemandangan di Batu Flower Garden indah. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,03 yang berarti pemandangan di Batu Flower Garden indah.

Item kedua yaitu pemandangan di Batu Flower Garden masih alami ($X_{1.1.2}$) dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 38 orang responden atau 32,76% yang menyatakan sangat setuju tentang pemandangan di Batu Flower Garden masih alami, yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang responden atau 39,66%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 29 orang responden atau 25,00%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang responden atau 2,59%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{1.1.2}$) yaitu pemandangan di Batu Flower Garden masih alami. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,03 yang berarti pemandangan di Batu Flower Garden masih alami.

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang variabel Keindahan Alam. Hasil perhitungan *grand mean* pada variabel Keindahan Alam didapatkan sebesar 4,03.

Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Keindahan Alam (X_1) termasuk kedalam kategori tinggi/indah.

IV.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Budaya (X_2)

Terdapat dua *item* pertanyaan pada variabel Budaya yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Distribusi Variabel Budaya (X_2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1.1	54	46,55	42	36,21	17	14,66	2	1,72	1	0,86	116	100	4,26
X2.1.2	43	37,07	47	40,52	14	12,07	12	10,34	0	0,00	116	100	4,04
Total													4,15

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

X_{2.1.1} : Kegiatan masyarakat membawa rumput di Batu Flower Garden menjadi pemandangan tersendiri.

X_{2.1.2} : Kegiatan masyarakat bercocok tanam di Batu Flower Garden menjadi pemandangan tersendiri.

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu kegiatan masyarakat di Batu Flower Garden membawa rumput menjadi pemandangan tersendiri (X_{2.1.1}) dari 116 orang responden, terdapat 54 orang responden atau 46,55% yang menyatakan sangat setuju tentang kegiatan masyarakat membawa rumput di Batu Flower Garden unik, yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang responden atau 36,21%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang responden atau 14,66%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 1,72%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan sangat setuju terhadap *item* pertama (X_{2.1.1}) yaitu kegiatan masyarakat di Batu Flower Garden membawa rumput menjadi pemandangan tersendiri. Hal ini juga didukung dengan

nilai *mean* sebesar 4,26 dan masuk dalam kriteria tinggi sehingga dapat dikatakan kegiatan masyarakat membawa rumput di Batu Flower Garden unik.

Item kedua yaitu kegiatan masyarakat bercocok tanam ($X_{2.1.2}$) dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, terdapat 43 orang responden atau 37,07% yang menyatakan sangat setuju tentang kegiatan masyarakat bercocok tanam di Batu Flower Garden menjadi pemandangan tersendiri, yang menyatakan setuju sebanyak 47 orang responden atau 40,52%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang responden atau 12,07%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang responden atau 10,34%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{2.1.2}$) yaitu kegiatan masyarakat bercocok tanam di Batu Flower Garden menjadi pemandangan tersendiri. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,04 yang berarti kegiatan masyarakat bercocok tanam di Batu Flower Garden unik.

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang variabel Budaya. Hasil perhitungan *grand mean* variabel Budaya didapatkan sebesar 4,15. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Budaya (X_2) termasuk kedalam kategori tinggi/unik.

IV.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi (X_3)

Terdapat tiga *item* pertanyaan pada variabel Lokasi yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Distribusi Variabel Lokasi (X_3)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1.1	36	31,03	49	42,24	21	18,10	9	7,76	1	0,86	116	100	3,95

Lanjutan Tabel 4.9 Distribusi Variabel Lokasi (X_3)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1.2	26	22,41	56	48,28	24	20,69	9	7,76	1	0,86	116	100	3,84
X3.1.3	24	20,69	62	53,45	21	18,10	9	7,76	0	0,00	116	100	3,87
Total												3,89	

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

X_{3.1.1} : Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya.

X_{3.1.2} : Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya.

X_{3.1.3} : Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat Kota.

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya (X_{3.1.1}) dari 116 responden, terdapat 36 orang responden atau 31,03% yang menyatakan sangat setuju tentang lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya, yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang responden atau 42,24%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang responden atau 18,10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang responden atau 7,76%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama (X_{3.1.1}) yaitu lokasi dekat dengan destinasi wisata alam lainnya. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,95 yang berarti lokasi di Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya.

Item kedua yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya (X_{3.1.2}) dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 26 orang responden atau 22,41% yang menyatakan sangat setuju tentang lokasi Batu Flower

Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya, yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang responden atau 48,28%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang responden atau 20,69%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang responden atau 7,76%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{3.1.2}$) yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya. Hal ini juga didukung dengan nilai mean sebesar 3,84 yang berarti lokasi di Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya.

Item ketiga yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat Kota ($X_{3.1.3}$) dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 24 orang responden atau 20,69% yang menyatakan sangat setuju tentang lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat Kota, yang menyatakan setuju sebanyak 62 orang responden atau 53,45%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang responden atau 18,10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang responden atau 7,76%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* ketiga ($X_{3.1.3}$) yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat Kota. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,87 yang berarti lokasi di Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat kota.

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang variabel Lokasi. Hasil perhitungan *grand mean* variabel Lokasi didapatkan sebesar 3,89. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Lokasi (X_3) termasuk kedalam kategori tinggi/strategis.

IV.3.4 Distribusi Frekuensi Variabel Aktivitas (X₄)

Terdapat dua *item* pertanyaan pada variabel aktivitas yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Distribusi Variabel Aktivitas (X₄)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X4.1.1	37	31,90	49	42,24	22	18,97	8	6,90	0	0,00	116	100	3,99
X4.1.2	32	27,59	64	55,17	12	10,34	7	6,03	1	0,86	116	100	4,03
Total												4,01	

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

X_{4.1.1} : Pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri

X_{4.1.2} : Pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden (X_{4.1.1}) dari 116 responden, terdapat 37 orang responden atau 31,90% yang menyatakan sangat setuju tentang pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang responden atau 42,24%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang responden atau 18,97%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang responden atau 6,90%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama (X_{4.1.1}) yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,99 yang berarti pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden.

Item kedua yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden ($X_{4.1.2}$) dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 32 orang responden atau 27,59% yang menyatakan sangat setuju tentang pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 64 orang responden atau 55,17%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang responden atau 10,34%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang responden atau 6,03%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{4.1.2}$) yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,03 yang berarti pengunjung dapat melakukan banyak aktivitas bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden.

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang Aktivitas. Hasil perhitungan *grand mean* variabel Aktivitas didapatkan sebesar 4,01. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Aktivitas (X_4) termasuk kedalam kategori tinggi/banyak.

IV.3.5 Distribusi Frekuensi Variabel *Hospitality* (X_5)

Terdapat dua *item* pertanyaan pada variabel *hospitality* yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Distribusi Variabel *Hospitality* (X_5)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X5.1.1	23	19,83	59	50,86	26	22,41	7	6,03	1	0,86	116	100	3,83
X5.1.2	28	24,14	53	45,69	28	24,14	6	5,17	1	0,86	116	100	3,87
Total												3,85	

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

X_{5.1.1} : Pengelola ramah

X_{5.1.2} : Pengelola bersikap sopan

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu pengelola Batu Flower Garden ramah kepada pengunjung (X_{5.1.1}) dari 116 responden, terdapat 23 orang responden atau 19,83% yang menyatakan sangat setuju tentang pengelola di Batu Flower Garden ramah, yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang responden atau 50,86%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 26 orang responden atau 22,41%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang responden atau 6,03%, dan sebanyak 1 orang responden atau 0,86% yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama (X_{5.1.1}) yaitu pengelola Batu Flower Garden ramah kepada pengunjung. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,83 yang berarti pengelola di Batu Flower Garden ramah.

Item kedua pada variabel *Hospitality* yaitu pengelola di Batu Flower Garden bersikap sopan (X_{5.1.2}), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 28 orang responden atau 24,14% yang menyatakan sangat setuju tentang pengelola di Batu Flower Garden bersikap sopan, yang menyatakan setuju sebanyak 53 orang responden atau 45,69%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang responden atau 24,14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang responden atau 5,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua (X_{5.1.2}) yaitu pengelola di Batu Flower Garden bersikap sopan. Hal ini

juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,87 yang berarti pengelola di Batu Flower Garden bersikap sopan.

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang *Hospitality*. Hasil perhitungan *grand mean* variabel *Hospitality* didapatkan sebesar 3,85. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel *Hospitality* (X_5) termasuk kedalam kategori tinggi/ramah.

IV.3.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kebersihan (X_6)

Terdapat dua *item* pertanyaan pada variabel Kebersihan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 4.12 Distribusi Variabel Kebersihan (X_6)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X6.1.1	9	7,76	28	24,14	42	36,21	25	21,55	12	10,34	116	100	2,97
X6.1.2	11	9,48	35	30,17	37	31,90	23	19,83	10	8,62	116	100	3,12
Total													3,05

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

$X_{6.1.1}$: Area wisata bersih

$X_{6.1.2}$: Fasilitas bersih

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu area wisata Batu Flower Garden Bersih ($X_{6.1.1}$) dari 116 responden, terdapat 9 orang responden atau 7,76% yang menyatakan sangat setuju tentang area wisata di Batu Flower Garden bersih, yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang responden atau 24,14%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 42 orang responden atau 36,21%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 25 orang responden atau 21,55%, dan sebanyak 12 orang responden atau 10,34% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan sedang terhadap *item*

pertama ($X_{6.1.1}$) yaitu area wisata Batu Flower Garden Bersih. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 2,97 yang berarti area di Batu Flower Garden cukup bersih.

Item kedua yaitu fasilitas di Batu Flower Garden bersih ($X_{6.1.2}$), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 11 orang responden atau 9,48% yang menyatakan sangat setuju tentang fasilitas di Batu Flower Garden bersih, yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang responden atau 30,17%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 37 orang responden atau 31,90%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 23 orang responden atau 19,83%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang responden atau 8,62%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan sedang/cukup terhadap *item* kedua ($X_{6.1.2}$) yaitu fasilitas di Batu Flower Garden bersih. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,12 yang berarti fasilitas di Batu Flower Garden cukup bersih.

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang Kebersihan. Hasil perhitungan *grand mean* variabel Kebersihan didapatkan sebesar 3,05. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Kebersihan (X_6) termasuk kedalam kategori cukup bersih.

IV.3.7 Distribusi Frekuensi Variabel Transportasi (X_7)

Terdapat dua *item* pertanyaan pada variabel transportasi yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.13

Tabel 4.13 Distribusi Variabel Transportasi (X_7)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X7.1.1	28	24,14	58	50,00	16	13,79	12	10,34	2	1,72	116	100	3,84
X7.1.2	30	25,86	56	48,28	24	20,69	5	4,31	1	0,86	116	100	3,94
Total												3,89	

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

X_{7.1.1} : Destinasi mudah di jangkau dengan kendaraan pribadi

X_{7.1.2} : Ketersediaan transportasi ojek

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu destinasi wisata Batu Flower Garden mudah di jangkau dengan kendaraan pribadi (X_{7.1.1}) dari 116 responden, terdapat 28 orang responden atau 24,14% yang menyatakan sangat setuju tentang destinasi wisata di Batu Flower Garden mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi, yang menyatakan setuju sebanyak 58 orang responden atau 50,00%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang responden atau 13,79%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang responden atau 10,34%, dan sebanyak 2 orang responden atau 1,72% yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama (X_{7.1.1}) yaitu destinasi wisata Batu Flower Garden mudah di jangkau dengan kendaraan pribadi. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,84 yang berarti destinasi wisata Batu Flower Garden mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi.

Item kedua yaitu ketersediaan ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung (X_{7.1.2}), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 30 orang responden atau 25,86% yang menyatakan sangat setuju tentang ketersediaan ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung, yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang responden atau 48,28%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang responden atau 20,69%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang responden atau 4,31%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang

responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua (X_{7.1.2}) yaitu ketersediaan ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,94 yang berarti ketersediaan transportasi ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung.

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang Transportasi. Hasil perhitungan *grand mean* variabel Transportasi didapatkan sebesar 3,89. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Transportasi (X₇) termasuk kedalam kategori tinggi.

IV.3.8 Distribusi Frekuensi Variabel Akomodasi (X₈)

Terdapat tiga *item* pertanyaan pada variabel Akomodasi yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.14

Tabel 4.14 Distribusi Variabel Akomodasi (X₈)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X8.1.1	18	15,52	44	37,93	39	33,62	13	11,21	2	1,72	116	100	3,54
X8.1.2	6	5,17	39	33,62	48	41,38	17	14,66	6	5,17	116	100	3,19
X8.1.3	15	12,93	41	35,34	40	34,48	17	14,66	3	2,59	116	100	3,41
Total												3,38	

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

X_{8.1.1} : Sarana umum (toilet, *rest area*, mushola)

X_{8.1.2} : Banyaknya penjual makanan

X_{8.1.3} : Banyaknya penjual minuman

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu ketersediaan sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) di Batu Flower Garden memadai (X_{8.1.1}) dari 116 responden, terdapat 18 orang responden atau 15,52%

yang menyatakan sangat setuju tentang sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) di Batu Flower Garden memadai, yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang responden atau 37,93%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 39 orang responden atau 33,62%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang responden atau 11,21%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 1,72%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama ($X_{8.1.1}$) yaitu ketersediaan sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) di Batu Flower Garden memadai. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,54 yang berarti akomodasi di Batu Flower Garden tentang sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) memadai.

Item kedua yaitu banyaknya penjual makanan di Batu Flower Garden ($X_{8.1.2}$), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 6 orang responden atau 5,17% yang menyatakan sangat setuju tentang banyaknya penjual makanan di Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang responden atau 33,62%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 48 orang responden atau 41,38%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 orang responden atau 14,66%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang responden atau 5,17%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan sedang/cukup terhadap *item* kedua ($X_{8.1.2}$) yaitu banyaknya penjual makanan di Batu Flower Garden. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,19 yang berarti penjual makanan di Batu Flower cukup banyak.

Item ketiga yaitu banyaknya penjual minuman di Batu Flower Garden ($X_{8.1.3}$), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 15 orang responden atau 12,93% yang menyatakan sangat setuju tentang banyaknya penjual minuman di

Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang responden atau 35,34%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 40 orang responden atau 34,48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 orang responden atau 14,66%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang responden atau 2,59%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* ketiga yaitu banyaknya penjual minuman di Batu Flower Garden ($X_{8.1.3}$). Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,41 yang berarti penjual minuman di Batu Flower Garden banyak.

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang Akomodasi. Hasil perhitungan *grand mean* variabel Akomodasi didapatkan sebesar 3,38. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Akomodasi (X_8) termasuk kedalam kategori tinggi/memadai.

IV.3.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Terdapat tiga *item* pertanyaan pada variabel Kepuasan Pengunjung yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada

Tabel 4.15

Tabel 4.15 Distribusi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1.1.1	35	30.17	50	43.10	28	24.14	2	1.72	1	0.86	116	100	4.00
Y1.1.2	39	33.62	42	36.21	28	24.14	6	5.17	1	0.86	116	100	3.97
Y1.1.3	28	24.14	56	48.28	25	21.55	7	6.03	0	0.00	116	100	3.91
Total													3.96

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Keterangan :

Y_{1.1.1} : Atraksi sesuai harapan

Y_{1.1.2} : Keinginan untuk merekomendasikan

Y_{1.1.3} : Keinginan untuk membicarakan hal-hal positif

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa untuk *item* pertama yaitu atraksi di Batu Flower Garden sesuai harapan (Y_{1.1.1}) dari 116 orang responden, terdapat 35 orang responden atau 30,17% yang menyatakan sangat setuju tentang atraksi di Batu Flower Garden sesuai harapan, yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang responden atau 43,10%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang responden atau 24,14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 1,72%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama yaitu atraksi di Batu Flower Garden sesuai harapan (Y_{1.1.1}). Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,00 yang berarti Kepuasan Pengunjung tentang atraksi di Batu Flower Garden sesuai harapan.

Item kedua yaitu keinginan untuk merekomendasikan Batu Flower Garden kepada orang lain (Y_{1.1.2}), dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, terdapat 39 orang responden atau 33,62% yang menyatakan sangat setuju tentang keinginan untuk merekomendasikan Batu Flower Garden kepada orang lain, yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang responden atau 36,21%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang responden atau 24,14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang responden atau 5,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua yaitu keinginan untuk merekomendasikan Batu Flower Garden kepada orang lain (Y_{1.1.2}). Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,97 yang berarti keinginan untuk merekomendasikan Batu Flower Garden kepada orang lain tinggi.

Item ketiga yaitu keinginan untuk membicarakan hal-hal positif terkait destinasi wisata Batu Flower Garden ($Y_{1.1.3}$), dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, terdapat 28 orang responden atau 24,14% yang menyatakan sangat setuju tentang keinginan untuk membicarakan hal-hal positif terkait destinasi wisata Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang responden atau 48,28%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 25 orang responden atau 21,55%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang responden atau 6,03%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* ketiga yaitu keinginan untuk membicarakan hal-hal positif terkait destinasi wisata Batu Flower Garden ($Y_{1.1.3}$). Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,91 yang berarti keinginan untuk membicarakan hal-hal positif terkait destinasi wisata Batu Flower Garden tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, telah didapatkan penilaian responden tentang kepuasan pengunjung. Hasil perhitungan *grand mean* variabel Kepuasan Pengunjung didapatkan sebesar 3,96. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengunjung (Y) termasuk kedalam kategori tinggi/puas.

IV.4 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh kualitas destinasi yang terdiri dari variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

IV.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil rekapitulasi analisis regresi linier sederhana ditunjukkan pada Tabel 4.16

Tabel 4.16 Hasil Rekapitulasi Analisis Linier Sederhana

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.041	0.852		0.048	0.962
X ₁	0.196	0.097	0.143	2.020	0.046
X ₂	0.024	0.106	0.017	0.229	0.819
X ₃	0.150	0.083	0.152	1.809	0.073
X ₄	0.245	0.107	0.173	2.292	0.024
X ₅	0.221	0.110	0.154	2.017	0.046
X ₆	0.189	0.073	0.167	2.580	0.011
X ₇	0.235	0.108	0.176	2.186	0.031
X ₈	0.156	0.070	0.153	2.227	0.028

Sumber : Output Analisis Regresi, 2020

Keterangan :

X₁ : Keindahan Alam

X₂ : Budaya

X₃ : Lokasi

X₄ : Aktivitas

X₅ : *Hospitality*

X₆ : Kebersihan transportasi

X₇ : Transportasi akomodasi

X₈ : Akomodasi

Berdasarkan hasil analisis linier sederhana pada Tabel 4.16, menunjukkan bahwa besar nilai konstanta (a) yang dihasilkan adalah 0,041. Koefisiensi variabel

Keindahan Alam (X_1) adalah sebesar 0,196, koefisiensi variabel Budaya (X_2) adalah sebesar 0,024, koefisiensi variabel Lokasi (X_3) adalah sebesar 0,150, koefisiensi variabel Aktivitas (X_4) adalah sebesar 0,245, koefisiensi variabel *Hospitality* (X_5) adalah sebesar 0,221, koefisiensi variabel Kebersihan (X_6) adalah sebesar 0,189, koefisiensi variabel Transportasi (X_7) adalah sebesar 0,235, koefisiensi variabel Akomodasi (X_8) adalah sebesar 0,156. Dengan demikian dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8$$

$$Y = 0,041 + 0,196 X_1 + 0,024 X_2 + 0,150 X_3 + 0,245 X_4 + 0,221 X_5 + 0,189 X_6 + 0,235 X_7 + 0,156 X_8$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai konstanta (a) sebesar 0,041. Artinya apabila kualitas destinasi ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8$) tidak ada maka nilai kepuasan adalah sebesar 0,041 atau dengan kata lain pengunjung tetap puas.
- Koefisien regresi variabel Keindahan Alam (X_1) sebesar 0,196 yang berarti Kepuasan Pengunjung akan meningkat seiring peningkatan keindahan alam, yaitu sebesar 0,196.
- Koefisiensi regresi variabel Budaya (X_2) sebesar 0,024 yang berarti Kepuasan Pengunjung akan meningkat seiring peningkatan budaya, yaitu sebesar 0,024.
- Koefisiensi regresi variabel Lokasi (X_3) sebesar 0,150 yang berarti Kepuasan Pengunjung akan meningkat seiring peningkatan lokasi, yaitu sebesar 0,150.
- Koefisiensi regresi variabel Aktivitas (X_4) sebesar 0,245 yang berarti Kepuasan Pengunjung akan meningkat seiring peningkatan aktivitas, yaitu sebesar 0,245.

f. Koefisiensi regresi variabel *Hospitality* (X_5) sebesar 0,221 yang berarti Kepuasan Pengunjung akan meningkat seiring peningkatan *hospitality*, yaitu sebesar 0,221.

g. Koefisiensi regresi variabel Kebersihan (X_6) sebesar 0,189 yang berarti Kepuasan Pengunjung akan meningkat seiring peningkatan kebersihan, yaitu sebesar 0,189.

h. Koefisiensi regresi variabel Transportasi (X_7) sebesar 0,235 yang berarti Kepuasan Pengunjung akan meningkat seiring peningkatan transportasi, yaitu sebesar 0,235.

i. Koefisiensi regresi variabel Akomodasi (X_8) sebesar 0,156 yang berarti Kepuasan Pengunjung akan meningkat seiring peningkatan akomodasi, yaitu sebesar 0,156.

IV.5 Koefisiensi Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung digunakan nilai R^2 , nilai R^2 seperti dalam Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.821	0.674	0.650

Sumber : Output Rekapitulasi Koefisien Korelasi dan Determinasi, 2020

Koefisiensi determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh kontribusi variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Berdasarkan analisis linier berganda pada Tabel 4.17 diperoleh hasil *adjusted R²* (koefisien determinasi) sebesar 0,650. Artinya bahwa 65% variabel Kepuasan

Pengunjung akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8). Sedangkan sisanya 35% variabel Kepuasan Pengunjung akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas selain diperoleh nilai koefisien determinasi juga diperoleh nilai koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) terhadap variabel Kepuasan Pengunjung, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,821.

Berdasarkan Tabel 4.17 interpretasi nilai R (koefisien korelasi) dibawah ini, nilai 0,821 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) dengan Kepuasan Pengunjung termasuk dalam kategori kuat karena berada dalam selang 0,6-0,8.

Tabel 4.18 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisiensi	Tingkat Hubungan
0,00-0,20	Sangat Rendah
>0,20-4,0	Rendah
>0,40-6,0	Cukup
>0,60-8,0	Kuat
>0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber : Data primer diolah, 2020

IV.6 Uji F

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4),

Hospitality (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikan atau probabilitasnya. Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_1 yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dapat diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak dan H_a diterima jika $\text{Sig. } F < \alpha = 0,05$

H_0 diterima dan H_a ditolak jika $\text{Sig. } F > \alpha = 0,05$

Tabel 4.19 Hasil Uji F / Serentak

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	409,187	8	51,148	27,658	0.000
Residual	197,874	107	1,849		
Total	607,060	115			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengujian uji F sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.19 nilai $\text{Sig. } F (0,000) < \alpha = 0,05$ maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dapat diterima. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (kepuasan pengunjung) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel

bebas (Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8)) secara bersama-sama.

IV.7 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dari masing-masing variabel bebas (Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8)) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika :

H_0 ditolak dan H_a diterima jika $\text{Sig. } F < \alpha = 0,05$

H_0 diterima dan H_a ditolak jika $\text{Sig. } F > \alpha = 0,05$

Tabel 4.20 Hasil Uji t

Variabel Bebas	T	Sig.	Keterangan
(Constant)	0.048	0.962	
X_1	2.020	0.046	Signifikan
X_2	0.229	0.819	Tidak Signifikan
X_3	1.809	0.073	Tidak Signifikan
X_4	2.292	0.024	Signifikan
X_5	2.017	0.046	Signifikan
X_6	2.580	0.011	Signifikan
X_7	2.189	0.031	Signifikan
X_8	2.227	0.028	Signifikan

Sumber : Data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel 4.20 diperoleh hasil sebagai berikut :

- Hasil perhitungan Uji t variabel Keindahan Alam (X_1) menunjukkan nilai Sig.t ($0,046$) $<$ α ($0,05$). Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keindahan Alam (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

b. Hasil perhitungan Uji t variabel Budaya (X_2) menunjukkan nilai Sig.t (0,819) $> \alpha$ (0,05). Hal ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Budaya (X_2) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

c. Hasil perhitungan Uji t variabel Lokasi (X_3) menunjukkan nilai Sig.t (0,073) $> \alpha$ (0,05). Hal ini berarti H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Lokasi (X_3) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

d. Hasil perhitungan Uji t variabel Aktivitas (X_4) menunjukkan nilai Sig.t (0,024) $< \alpha$ (0,05). Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Aktivitas (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

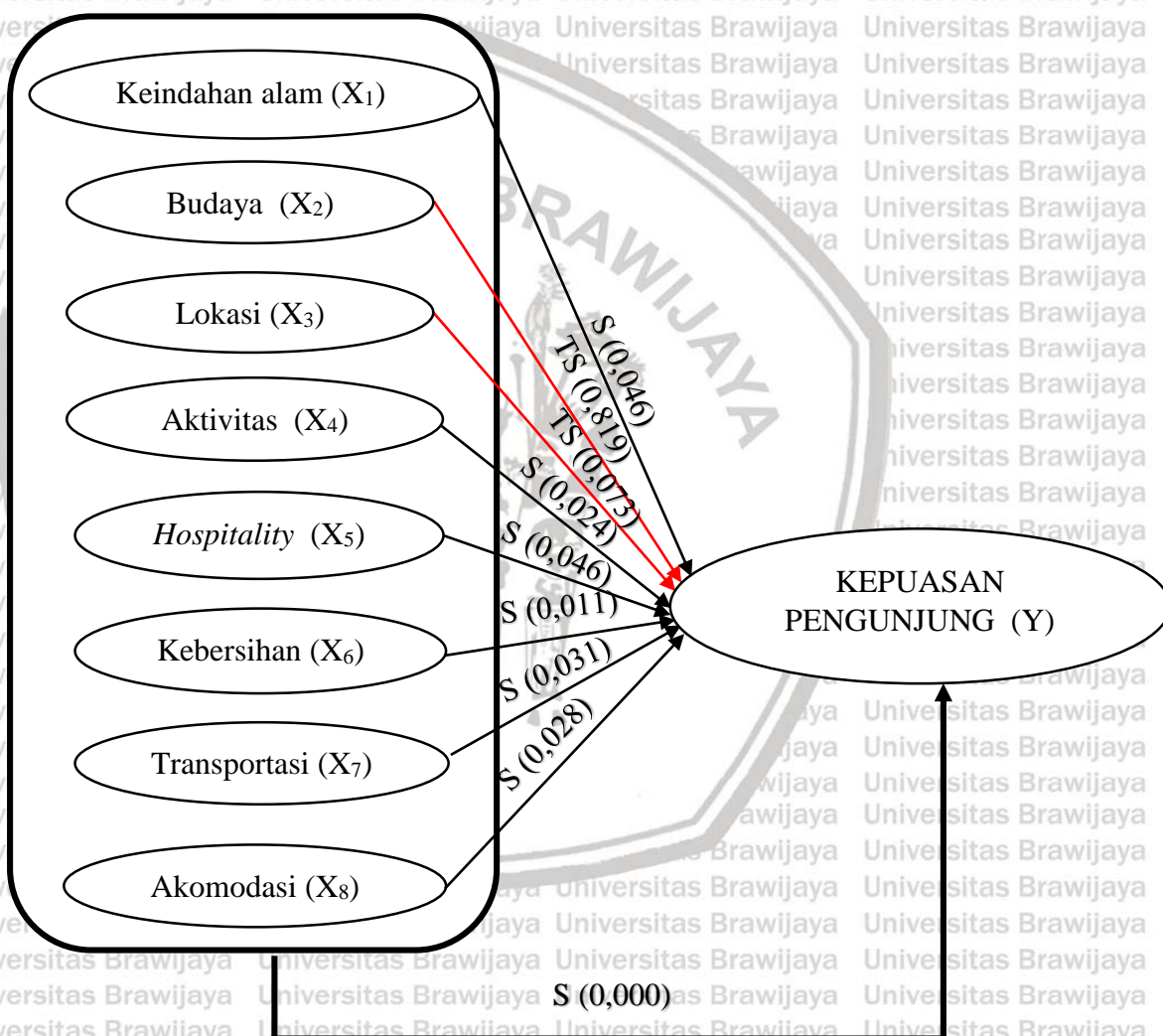
e. Hasil perhitungan Uji t variabel *Hospitality* (X_5) menunjukkan nilai Sig.t (0,046) $< \alpha$ (0,05). Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Hospitality* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

f. Hasil perhitungan Uji t variabel Kebersihan (X_6) menunjukkan nilai Sig.t (0,011) $< \alpha$ (0,05). Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kebersihan (X_6) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

g. Hasil perhitungan Uji t variabel Transportasi (X_7) menunjukkan nilai Sig.t (0,031) $< \alpha$ (0,05). Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Transportasi (X_7) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

h. Hasil perhitungan Uji t variabel Akomodasi (X_8) menunjukkan nilai Sig.t ($0,028$) $<$ α ($0,05$). Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Akomodasi (X_8) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

IV.8 Uji Hipotesis



Gambar 4.2 Hasil Pengujian Model Hipotesis

Keterangan :

→ : Signifikan

→ : Tidak Signifikan

Berdasarkan pada Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis dapat diketahui nilai $\text{sig.F} (0,000) < \alpha = 0,05$, nilai Sig.t variabel Keindahan Alam (X_1) sebesar $0,046 < \alpha = 0,05$, nilai Sig.t variabel Budaya (X_2) sebesar $0,819 > \alpha = 0,05$, nilai Sig.t variabel Lokasi (X_3) sebesar $0,073 > \alpha = 0,05$, nilai Sig.t variabel Aktivitas (X_4) sebesar $0,024 < \alpha = 0,05$, nilai Sig.t variabel *Hospitality* (X_5) sebesar $0,046 < \alpha = 0,05$, nilai Sig.t variabel Kebersihan (X_6) sebesar $0,011 < \alpha = 0,05$, nilai Sig.t variabel Transportasi (X_7) sebesar $0,031 < \alpha = 0,05$, nilai Sig.t variabel Akomodasi (X_8) sebesar $0,028 < \alpha = 0,05$. Sehingga model analisis regresi dinyatakan signifikan dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Destinasi yang terdiri dari variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), Akomodasi (X_8) secara bersama-sama dan parsial dapat dinyatakan H1, H2, H5, H6, H7, H8, H9 dalam penelitian ini diterima.

IV.9 Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan hasil dari analisis data, dapat diketahui bahwa variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y), sedangkan berdasarkan Uji t terdapat dua variabel yang berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y) yaitu variabel Budaya (X_2) dan Lokasi (X_3) maka, H_0 diterima dan hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak, sedangkan variabel lain yaitu Keindahan Alam (X_1), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7),

Akomodasi (X_8) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y) maka, H_0 ditolak dan hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, Chandra (2005:115) yang menyatakan kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas destinasi yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pengunjung, dengan kepuasan yang didapatkan hal tersebut akan memberikan dampak positif bagi destinasi wisata seperti : pengunjung akan merekomendasikan destinasi wisata tersebut kepada orang lain, pengunjung akan menceritakan hal-hal positif tentang kualitas destinasi kepada orang lain dan reputasi dari destinasi wisata itu sendiri juga akan menjadi baik dimata pengunjung. Dalam penelitian ini secara parsial variabel yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) yaitu Keindahan Alam (X_1) dan yang memiliki pengaruh terkecil terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) yaitu Kebersihan (X_6). Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Philemon (2015) yang berjudul *Assessment Of Tourist Perception And Satisfaction Of Tanzania Destination*. Hasil dari penelitian tersebut variabel dari kualitas destinasi yang memiliki pengaruh paling besar dan signifikan dalam menciptakan kepuasan yaitu *landscape* (pemandangan alam).

Kualitas Destinasi adalah keseluruhan kinerja yang diberikan oleh destinasi wisata yang mencakup seperti : daya tarik, layanan dan fasilitas yang diberikan oleh destinasi wisata. Menurut Tjiptono, Chandra (2005:115) kualitas berkaitan dengan kepuasan pengunjung, kualitas akan memberikan dorongan khusus bagi para pengunjung untuk ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Apabila destinasi wisata memberikan kualitas destinasi yang baik dan memenuhi

harapan pengunjung, maka pengunjung akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas destinasi yang diberikan tidak baik dan tidak memenuhi harapan pengunjung maka akan tercipta ketidakpuasan dibenak pengunjung.

Adapun pembahasan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

IV.9.1 Pengaruh Variabel Keindahan Alam (X_1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel Keindahan Alam (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sehingga hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini diterima yang artinya, apabila keindahan alam meningkat maka kepuasan pengunjung meningkat. Variabel Keindahan Alam (X_1) meliputi pemandangan yang indah dan pemandangan yang masih alami. Berdasarkan hasil statistik *grand mean* pada variabel Keindahan Alam (X_1) didapatkan nilai sebesar 4,03, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap *item-item* variabel Keindahan Alam.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap *item* pertama yaitu pemandangan di Batu Flower Garden indah ($X_{1.1.1}$) dari 116 orang responden, terdapat 42 orang responden atau 36,21% yang menyatakan sangat setuju tentang pemandangan di Batu Flower Garden indah, yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang responden atau 42,24%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 13 orang responden atau 11,21%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang responden atau 9,48%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama ($X_{1.1.1}$) yaitu pemandangan di Batu Flower Garden

indah. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,03 yang berarti pemandangan di Batu Flower Garden indah.

Sedangkan tanggapan responden terhadap *item* kedua yaitu pemandangan di Batu Flower Garden masih alami ($X_{1.1.2}$) dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 38 orang responden atau 32,76% yang menyatakan sangat setuju tentang pemandangan di Batu Flower Garden masih alami, yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang responden atau 39,66%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 29 orang responden atau 25,00%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang responden atau 2,59%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{1.1.2}$) yaitu pemandangan di Batu Flower Garden masih alami. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,03 yang berarti pemandangan di Batu Flower Garden masih alami.

Kedua *item* didalam variabel Keindahan Alam (X_1) memiliki *mean* yang sama yaitu 4,03 yang mana hal tersebut masuk dalam kategori tinggi yang berarti bahwa keindahan alam di Batu Flower Garden indah dan masih alami. Pemandangan Batu Flower Garden yang indah dan masih alami merupakan kondisi alam yang ditawarkan di Batu Flower Garden. Kondisi alam sangat penting bagi destinasi wisata terutama untuk destinasi wisata yang memiliki konsep seperti Batu Flower Garden, yaitu menawarkan pemandangan alam sebagai salah satu daya tarik wisatanya. Pengunjung akan tertarik datang ke Batu Flower Garden bila melihat kondisi alam yang ditawarkan, seperti pemandangan yang indah dan pemandangan yang masih alami. Karena itulah keindahan alam yang indah dan tetap terjaga dengan baik, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengunjung (Suyadi 2016).

IV.9.2 Pengaruh Variabel Budaya (X_2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel Budaya (X_2) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sehingga hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini ditolak. Variabel Budaya (X_2) meliputi budaya masyarakat membawa rumput dan budaya masyarakat bercocok tanam.

Menurut Peter dan Olson (2013) berpendapat bahwa budaya merupakan pola perilaku yang khas dari masyarakat. Pada hipotesis ketiga dikatakan bahwa variabel Budaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sehingga ketika variabel Budaya (X_2) meningkat maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap *item* pertama yaitu kegiatan masyarakat di Batu Flower Garden membawa rumput menjadi pemandangan tersendiri ($X_{2.1.1}$) dari 116 orang responden, terdapat 54 orang responden atau 46,55% yang menyatakan sangat setuju tentang kegiatan masyarakat membawa rumput di Batu Flower Garden unik, yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang responden atau 36,21%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang responden atau 14,66%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 1,72%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan sangat setuju terhadap *item* pertama ($X_{2.1.1}$) yaitu kegiatan masyarakat di Batu Flower Garden membawa rumput menjadi pemandangan tersendiri. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,26 dan masuk dalam kriteria tinggi sehingga dapat dikatakan kegiatan masyarakat membawa rumput di Batu Flower Garden unik.

Sedangkan pendapat responden terhadap *item* kedua yaitu kegiatan masyarakat bercocok tanam ($X_{2.1.2}$) dapat diketahui bahwa dari 116 orang responden, terdapat 43 orang responden atau 37,07% yang menyatakan sangat setuju tentang kegiatan masyarakat bercocok tanam di Batu Flower Garden menjadi pemandangan tersendiri, yang menyatakan setuju sebanyak 47 orang responden atau 40,52%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14 orang responden atau 12,07%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang responden atau 10,34%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{2.1.2}$) yaitu kegiatan masyarakat bercocok tanam di Batu Flower Garden menjadi pemandangan tersendiri. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,04 yang berarti kegiatan masyarakat bercocok tanam di Batu Flower Garden unik.

Akan tetapi, hasil dalam penelitian ini variabel Budaya (X_2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut terjadi dikarenakan kebanyakan pengunjung Batu Flower Garden berdomisili dari Malang dan sekitarnya, sehingga pengunjung tidak melihat dari sisi budaya yang ditawarkan di Batu Flower Garden karena mereka sudah terbiasa melihat budaya seperti itu.

Menurut Tosun *et.,al* (2015) budaya mengacu pada perbedaan dan persamaan antara budaya destinasi dengan budaya pengunjung itu sendiri. Jadi, jika budaya destinasi dan budaya dari pengunjung itu berbeda maka pengunjung akan berkunjung ke suatu destinasi dengan melihat budaya yang ditawarkan. Sebaliknya, jika budaya destinasi dan budaya pengunjung itu sama maka pengunjung tidak akan melihat dari segi budaya saat mengunjungi suatu destinasi wisata.

IV.9.3 Pengaruh Variabel Lokasi (X_3) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel Lokasi (X_3) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sehingga hipotesis keempat (H_4) dalam penelitian ini ditolak. Variabel Lokasi (X_3) meliputi lokasi dekat dengan destinasi wisata alam lainnya, lokasi dekat dengan wisata buatan lainnya, dan lokasi dekat dengan pusat kota (Alun-alun Batu). Pada hipotesis keempat dikatakan bahwa variabel Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sehingga ketika variabel Lokasi (X_3) meningkat maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap *item* pertama yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya ($X_{3.1.1}$) dari 116 responden, terdapat 36 orang responden atau 31,03% yang menyatakan sangat setuju tentang lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya, yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang responden atau 42,24%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang responden atau 18,10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang responden atau 7,76%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama ($X_{3.1.1}$) yaitu lokasi dekat dengan destinasi wisata alam lainnya. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,95 yang berarti lokasi di Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya.

Tanggapan responden terhadap *item* kedua yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya ($X_{3.1.2}$) dapat diketahui bahwa dari

116 responden, terdapat 26 orang responden atau 22,41% yang menyatakan sangat setuju tentang lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya, yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang responden atau 48,28%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang responden atau 20,69%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang responden atau 7,76%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{3.1.2}$) yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,84 yang berarti lokasi di Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya.

Sedangkan tanggapan responden terhadap *item* ketiga yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat Kota ($X_{3.1.3}$) dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 24 orang responden atau 20,69% yang menyatakan sangat setuju tentang lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat Kota, yang menyatakan setuju sebanyak 62 orang responden atau 53,45%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang responden atau 18,10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang responden atau 7,76%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* ketiga ($X_{3.1.3}$) yaitu lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat Kota. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,87 yang berarti lokasi di Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun/Pusat kota.

Akan tetapi, hasil dalam penelitian ini variabel Lokasi (X_3) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut terjadi dikarenakan

kebanyakan pengunjung Batu Flower Garden berdomisili dari Malang dan sekitarnya, sehingga pengunjung tidak melihat dari segi lokasi yang dekat dengan destinasi wisata lainnya maupun lokasi yang dekat dengan pusat kota, karena mereka sudah terbiasa bepergian di lokasi tersebut. Menurut Mechinda et.,al (2010) kepentingan diseluruh lokasi itu bervariasi, tergantung dari segmen pasar dan sasaran. Sehingga, jika segmen pasar dan sasaran destinasi Batu Flower Garden adalah pengunjung yang bukan dari daerah sekitar Malang maka mereka akan mempertimbangkan dari segi lokasi apakah strategis atau tidak. Sebaliknya jika segmen dan sasarannya masyarakat Malang dan sekitarnya maka mereka tidak akan mempertimbangkan hal tersebut.

IV.9.4 Pengaruh Variabel Aktivitas (X_4) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa variabel Aktivitas (X_4) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sehingga hipotesis kelima (H_5) dalam penelitian ini diterima yang artinya, apabila keindahan alam meningkat maka kepuasan pengunjung meningkat. Variabel Aktivitas (X_4) meliputi aktivitas yang dapat dilakukan pengunjung yaitu aktivitas yang dapat dilakukan dengan teman/keluarga dan aktivitas yang dapat dilakukan sendiri.

Berdasarkan hasil statistik *grand mean* pada variabel Aktivitas (X_4) didapatkan nilai sebesar 4,01, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap *item-item* variabel Aktivitas (X_4). Hasil dalam penelitian ini terdapat satu *item* yang dipersepsikan paling bagus karena memiliki *mean* yang lebih besar dibandingkan dengan item yang lainnya, yaitu item pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga dengan nilai mean 4,03 yang masuk dalam kategori tinggi

yang berarti aktivitas yang dapat dilakukan pengunjung bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden tinggi.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap *item* pertama yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden ($X_{4.1.1}$) dari 116 responden, terdapat 37 orang responden atau 31,90% yang menyatakan sangat setuju tentang pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang responden atau 42,24%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 orang responden atau 18,97%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang responden atau 6,90%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama ($X_{4.1.1}$) yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,99 yang berarti pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri di Batu Flower Garden.

Sedangkan pendapat responden terhadap *item* kedua yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden ($X_{4.1.2}$) dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 32 orang responden atau 27,59% yang menyatakan sangat setuju tentang pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 64 orang responden atau 55,17%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang responden atau 10,34%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang responden atau 6,03%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{4.1.2}$) yaitu pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama

teman/keluarga di Batu Flower Garden. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 4,03 yang berarti pengunjung dapat melakukan banyak aktivitas bersama teman/keluarga di Batu Flower Garden.

Aktivitas yang ditawarkan pada destinasi wisata dapat menjadi salah satu faktor dari kualitas destinasi, semakin menarik dan banyaknya aktivitas yang ditawarkan maka destinasi wisata akan semakin banyak dikunjungi. Aktivitas yang dapat dilakukan pengunjung baik bersama teman/keluarga ataupun aktivitas yang dapat dilakukan sendiri merupakan bentuk dari kualitas destinasi yang diberikan oleh destinasi wisata Batu Flower Garden. Karena itulah berbagai aktivitas dalam destinasi wisata penting adanya karena bertujuan untuk menarik pengunjung (Mechinda *et.,al*, 2010).

IV.9.5 Pengaruh Variabel *Hospitality* (X_5) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa variabel *Hospitality* (X_5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sehingga hipotesis keenam (H_6) dalam penelitian ini diterima yang artinya, apabila *hospitality* meningkat maka kepuasan pengunjung meningkat. Variabel *Hospitality* (X_5) meliputi keramahan yang diberikan pengelola kepada pengunjung yaitu pengelola bersikap ramah kepada pengunjung dan pengelola bersikap sopan kepada pengunjung. Berdasarkan hasil statistik *grand mean* pada variabel *Hospitality* (X_5) didapatkan nilai sebesar 3,85, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap *item-item* variabel *Hospitality* (X_5). Hasil dalam penelitian ini terdapat satu *item* yang dipersepsikan paling bagus karena memiliki *mean* yang lebih besar

dibandingkan dengan *item* yang lainnya, yaitu *item* pengelola bersikap sopan kepada pengunjung dengan nilai *mean* 3,97 yang masuk dalam kategori tinggi yang berarti kesopanan pengelola kepada pengunjung di Batu Flower Garden tinggi.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap *item* pertama yaitu pengelola Batu Flower Garden ramah kepada pengunjung ($X_{5.1.1}$) dari 116 responden, terdapat 23 orang responden atau 19,83% yang menyatakan sangat setuju tentang pengelola di Batu Flower Garden ramah, yang menyatakan setuju sebanyak 59 orang responden atau 50,86%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 26 orang responden atau 22,41%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang responden atau 6,03%, dan sebanyak 1 orang responden atau 0,86% yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama ($X_{5.1.1}$) yaitu pengelola Batu Flower Garden ramah kepada pengunjung. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,83 yang berarti pengelola di Batu Flower Garden ramah.

Sedangkan tanggapan responden terhadap *item* kedua pada variabel *Hospitality* yaitu pengelola di Batu Flower Garden bersikap sopan ($X_{5.1.2}$), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 28 orang responden atau 24,14% yang menyatakan sangat setuju tentang pengelola di Batu Flower Garden bersikap sopan, yang menyatakan setuju sebanyak 53 orang responden atau 45,69%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 28 orang responden atau 24,14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang responden atau 5,17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{5.1.2}$) yaitu pengelola di Batu Flower Garden bersikap sopan. Hal ini juga didukung

dengan nilai *mean* sebesar 3,87 yang berarti pengelola di Batu Flower Garden bersikap sopan.

Keramahtamahan (*hospitality*) merupakan hal yang harus ada dalam destinasi wisata, dengan sikap keramahtamahan yang diberikan, maka hal tersebut dapat menumbuhkan perasaan senang dan nyaman dari pengunjung. Keramahtamahan disini menekankan pada keramahtamahan yang diberikan pengelola kepada pengunjung serta sikap sopan yang diberikan oleh pengelola. Bagi destinasi wisata Batu Flower Garden harus memberikan keramahtamahan kepada pengunjung, karena keramahtamahan dapat meningkatkan daya tarik dari destinasi dan hal tersebut dapat meningkatkan kunjungan pengunjung (Mechinda *et.al.*, 2010).

IV.9.6 Pengaruh Variabel Kebersihan (X_6) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa variabel Kebersihan (X_6) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sehingga hipotesis ketujuh (H_7) dalam penelitian ini diterima yang artinya, apabila kebersihan meningkat maka kepuasan pengunjung meningkat. Variabel Kebersihan (X_6) meliputi area wisata dan fasilitas yang ada di Batu Flower Garden bersih. Berdasarkan hasil statistik *grand mean* pada variabel Kebersihan (X_6) didapatkan nilai sebesar 3,05, hal ini menunjukkan bahwa responden cukup setuju terhadap *item-item* variabel Kebersihan (X_6). Hasil dalam penelitian ini terdapat satu *item* yang dipersepsikan paling bagus karena memiliki *mean* yang lebih besar dibandingkan dengan *item* yang lainnya, yaitu *item* fasilitas di Batu Flower Garden

Bersih dengan nilai *mean* 3,12 yang masuk dalam kategori sedang yang berarti kebersihan fasilitas di Batu Flower Garden cukup.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap *item* pertama yaitu area wisata Batu Flower Garden Bersih ($X_{6.1.1}$) dari 116 responden, terdapat 9 orang responden atau 7,76% yang menyatakan sangat setuju tentang area wisata di Batu Flower Garden bersih, yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang responden atau 24,14%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 42 orang responden atau 36,21%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 25 orang responden atau 21,55%, dan sebanyak 12 orang responden atau 10,34% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan sedang terhadap *item* pertama ($X_{6.1.1}$) yaitu area wisata Batu Flower Garden Bersih. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 2,97 yang berarti area di Batu Flower Garden cukup bersih.

Sedangkan pendapat responden terhadap *item* kedua yaitu fasilitas di Batu Flower Garden bersih ($X_{6.1.2}$), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 11 orang responden atau 9,48% yang menyatakan sangat setuju tentang fasilitas di Batu Flower Garden bersih, yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang responden atau 30,17%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 37 orang responden atau 31,90%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 23 orang responden atau 19,83%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang responden atau 8,62%.

Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan sedang/cukup terhadap *item* kedua ($X_{6.1.2}$) yaitu fasilitas di Batu Flower Garden bersih. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,12 yang berarti fasilitas di Batu Flower Garden cukup bersih.

(Tampubolon, 2019) berpendapat bahwa kebersihan dapat memberikan kenyamanan dalam berwisata. Sebagai suatu destinasi wisata, Batu Flower Garden harus menciptakan dan selalu menjaga kebersihan destinasinya. Karena dengan terciptanya destinasi wisata yang bersih, maka pengunjung akan merasa nyaman dan senang. Hal tersebut dikarenakan pengunjung akan selalu memperhatikan kebersihan disekitar destinasi wisata saat melakukan kegiatan wisata (Hong *et.,al.* 2011).

IV.9.7 Pengaruh Variabel Transportasi (X₇) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y)

Berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa variabel Transportasi (X₇) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sehingga hipotesis kedelapan (H₈) dalam penelitian ini diterima yang artinya, apabila transportasi meningkat maka kepuasan pengunjung meningkat. Variabel Transportasi (X₇) meliputi destinasi wisata Batu Flower Garden mudah dijangkau kendaraan pribadi dan ketersediaan sarana ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung. Berdasarkan hasil statistik *grand mean* pada variabel Transportasi (X₇) didapatkan nilai sebesar 3,89, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap *item-item* variabel Transportasi (X₇). Hasil dalam penelitian ini terdapat satu *item* yang dipersepsikan paling bagus karena memiliki *mean* yang lebih besar dibandingkan dengan *item* yang lainnya, yaitu *item* ketersediaan sarana ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung dengan nilai *mean* 3,94 yang masuk dalam kategori tinggi yang berarti ketersediaan sarana ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung tinggi.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap *item* pertama yaitu destinasi wisata Batu Flower Garden mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi ($X_{7.1.1}$) dari 116 responden, terdapat 28 orang responden atau 24,14% yang menyatakan sangat setuju tentang destinasi wisata di Batu Flower Garden mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi, yang menyatakan setuju sebanyak 58 orang responden atau 50,00%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang responden atau 13,79%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang responden atau 10,34%, dan sebanyak 2 orang responden atau 1,72% yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama ($X_{7.1.1}$) yaitu destinasi wisata Batu Flower Garden mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,84 yang berarti destinasi wisata Batu Flower Garden mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi.

Sedangkan pendapat responden terhadap *item* kedua yaitu ketersediaan ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung ($X_{7.1.2}$), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 30 orang responden atau 25,86% yang menyatakan sangat setuju tentang ketersediaan ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung, yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang responden atau 48,28%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 orang responden atau 20,69%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang responden atau 4,31%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 0,86%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* kedua ($X_{7.1.2}$) yaitu ketersediaan ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung. Hal ini

juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,94 yang berarti ketersediaan transportasi ojek di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung.

Dalam kaitannya dengan kepariwisataan, transportasi merupakan alat yang sangat penting agar para pengunjung dapat menikmati suatu destinasi wisata di suatu daerah (Pangestu, 2017). Bagi destinasi wisata Batu Flower Garden ketersediaan sarana transportasi ojek dan kemudahan destinasi wisata dijangkau oleh kendaraan pribadi sangat membantu pengunjung untuk melakukan kegiatan wisata. Maka dari itu, destinasi wisata yang ingin memiliki banyak pengunjung harus memperhatikan hal tersebut, dikarenakan transportasi dapat menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan bagi para pengunjung (Soebiyantoro, 2009). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pangestu, 2017) bahwa transportasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

IV.9.8 Pengaruh Variabel Akomodasi (X_8) terhadap Kepuasan Pengunjung

(Y)

Berdasarkan Uji t menunjukkan bahwa variabel Akomodasi (X_8) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sehingga hipotesis kesembilan (H_9) dalam penelitian ini diterima yang artinya, apabila akomodasi meningkat maka kepuasan pengunjung meningkat. Variabel Akomodasi (X_8) meliputi sarana umum (toilet, *rest area* dan mushola) di Batu Flower Garden memadai, banyak penjual makanan dan banyak penjual minuman di Batu Flower Garden. Berdasarkan hasil statistik *grand mean* pada variabel Akomodasi (X_8) didapatkan nilai sebesar 3,38, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju

terhadap *item-item* variabel Akomodasi (X_8). Hasil dalam penelitian ini terdapat satu *item* yang dipersepsikan paling bagus karena memiliki *mean* yang lebih besar dibandingkan dengan *item* yang lainnya, yaitu *item* sarana umum (toilet, *rest area* dan mushola) di Batu Flower Garden memadai dengan nilai *mean* 3,54 yang masuk dalam kategori tinggi yang berarti sarana umum (toilet, *rest area* dan mushola) di Batu Flower Garden memadai tinggi.

Dalam penelitian ini tanggapan responden terhadap *item* pertama yaitu ketersediaan sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) di Batu Flower Garden memadai ($X_{8.1.1}$) dari 116 responden, terdapat 18 orang responden atau 15,52% yang menyatakan sangat setuju tentang sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) di Batu Flower Garden memadai, yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang responden atau 37,93%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 39 orang responden atau 33,62%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang responden atau 11,21%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 1,72%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* pertama ($X_{8.1.1}$) yaitu ketersediaan sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) di Batu Flower Garden memadai. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,54 yang berarti akomodasi di Batu Flower Garden tentang sarana umum (toilet, *rest area*, mushola) memadai.

Tanggapan responden terhadap *item* kedua yaitu banyaknya penjual makanan di Batu Flower Garden ($X_{8.1.2}$), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 6 orang responden atau 5,17% yang menyatakan sangat setuju tentang banyaknya penjual makanan di Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang responden atau 33,62%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 48 orang

responden atau 41,38%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 orang responden atau 14,66%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang responden atau 5,17%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan sedang/cukup terhadap *item* kedua ($X_{8.1.2}$) yaitu banyaknya penjual makanan di Batu Flower Garden. Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,19 yang berarti penjual makanan di Batu Flower cukup banyak.

Sedangkan tanggapan responden terhadap *item* ketiga yaitu banyaknya penjual minuman di Batu Flower Garden ($X_{8.1.3}$), dapat diketahui bahwa dari 116 responden, terdapat 15 orang responden atau 12,93% yang menyatakan sangat setuju tentang banyaknya penjual minuman di Batu Flower Garden, yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang responden atau 35,34%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 40 orang responden atau 34,48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 orang responden atau 14,66%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang responden atau 2,59%. Dengan demikian sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap *item* ketiga yaitu banyaknya penjual minuman di Batu Flower Garden ($X_{8.1.3}$). Hal ini juga didukung dengan nilai *mean* sebesar 3,41 yang berarti penjual minuman di Batu Flower Garden banyak.

Akomodasi merupakan layanan fasilitas yang diberikan oleh destinasi wisata kepada pengunjung. Selain daya tarik yang ditawarkan, pengunjung juga akan tertarik dengan destinasi wisata jika destinasi wisata tersebut memberikan fasilitas dan kelengkapan yang memadai. Dikarenakan fasilitas akomodasi dalam pariwisata bertujuan untuk menarik lebih banyak pengunjung yang datang (Hua et.,al. 2018).

Ketersediaan sarana umum (toilet, rest area, mushola) serta banyaknya penjual makanan dan minuman yang ada di Batu Flower Garden merupakan bukti bahwa

ketersediaan akomodasi yang diberikan di Batu Flower Garden memadai. Hal ini harus ditingkatkan dan diperhatikan karena pengunjung akan selalu berharap ketersediaan akomodasi yang nyaman dan layanan yang baik saat melakukan kegiatan wisata (Hong *et. al.* 2011).

Berdasarkan Penjelasan diatas dan hasil dari Uji t dari semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3), Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), dan Akomodasi (X_8) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y), terdapat satu variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya yaitu variabel Keindahan Alam (X_1). Terdapat dua *item* pada variabel Keindahan Alam (X_1), *item* pertama ($X_{1.1.1}$) yaitu pemandangan di Batu Flower Garden indah, *item* pertama pada variabel Keindahan Alam (X_1) mendapatkan nilai *mean* sebesar 4,03 yang berarti pemandangan di Batu Flower Garden indah, sedangkan *item* kedua ($X_{1.1.2}$) yaitu pemandangan di Batu Flower Garden masih alami, *item* kedua pada variabel Keindahan Alam (X_1) mendapatkan nilai *mean* sebesar 4,03 yang berarti pemandangan di Batu Flower Garden masih alami. Hal ini didukung dengan perhitungan *grand mean* pada variabel Keindahan Alam (X_1) yang didapatkan sebesar 4,03. Sehingga dengan penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Keindahan Alam (X_1) termasuk kedalam kategori tinggi/indah.

BAB V**PENUTUP****V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dan hasil analisis serta pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji F dapat disimpulkan bahwa Kualitas Destinasi

mempunyai pengaruh signifikan secara serentak terhadap Kepuasan

Pengunjung. Nilai adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,650.

Artinya bahwa Kepuasan Pengunjung akan dipengaruhi sebesar 65% oleh

Kualitas Destinasi, yaitu Keindahan Alam (X_1), Budaya (X_2), Lokasi (X_3),

Aktivitas (X_4), *Hospitality* (X_5), Kebersihan (X_6), Transportasi (X_7), dan

Akomodasi (X_8). Sedangkan sisanya 35% variabel Kepuasan Pengunjung

akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam

penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap

hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama

Kualitas Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung dapat diterima.

2. Berdasarkan pada hasil Uji t didapatkan hasil bahwa variabel Kualitas

Destinasi yang meliputi variabel (Keindahan Alam (X_1) memiliki pengaruh

sebesar 0,046, Aktivitas (X_4) memiliki pengaruh sebesar 0,024, *Hospitality*

(X_5) memiliki pengaruh sebesar 0,046, Kebersihan (X_6) memiliki pengaruh

sebesar 0,011, Transportasi (X_7) memiliki pengaruh sebesar 0,031, dan

Akomodasi (X_8) memiliki pengaruh sebesar 0,028) dan dinyatakan

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, hal ini dapat dilihat dari nilai Sig t ($0.000 < \alpha (0,05)$). Sedangkan variabel (Budaya (X_2) memiliki pengaruh sebesar 0,819, dan variabel Lokasi (X_3) memiliki pengaruh sebesar 0,073) dan dinyatakan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, hal ini dapat dilihat dari nilai Sig t ($0.000 > \alpha (0,05)$). Variabel yang dipersepsikan paling bagus yaitu variabel Keindahan Alam (X_1) yang memiliki pengaruh sebesar 0,046.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola destinasi wisata maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan diketahui bahwa variabel Keindahan Alam (X_1) mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung Batu Flower Garden, sehingga sebaiknya pengelola objek wisata Batu Flower Garden dapat mempertahankan, merawat serta lebih memperhatikan kondisi keindahan alam agar kepuasan pengunjung juga meningkat.
2. Penelitian ini menggunakan satu objek penelitian saja yaitu kualitas destinasi dengan menggunakan delapan variabel penelitian, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan objek penelitian sejenis dan dengan penambahan variabel penelitian lainnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini, misalnya menambahkan variabel : Harga, Keamanan, dll.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit : Rineka Cipta. Jakarta.
- Bahri. 2008. *Konsep Dan Definisi Konseptual*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada
- Chambbell, J.B. 1987. *Introductio To Remote Sensing*. New York: The Guilford Press.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ghofur A. 2013. Pengaruh Faktor Lokasi Dan Keindahan Wisata Maharani Zoo Yang Berpengaruh Terhadap Daya Tarik Pengunjung Wisata Maharani Zoo. *Jurnal Universitas Islam Lamongan*. Volume 1 No. 2.
- Ghozali. Iman. 2012. *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang.
- Hadiwijoyo. 2012. *Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat (Sebuah Penekatan Konsep)*. Edisi 1. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Harjanto. 2010. Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Hong, Rasheedul, Alfred. 2011. Customer Satisfaction In Tourism Service Quality. *Journal Faculty Of Business And Accounting, Linton University College, Mantin, Negeri Sembilan Malaysia*. Vol.4. 3398-3402
- Hua C, Fung Y.L, May C.L, Ramayah T. 2018. The Impact of Accessibility Quality and Accommodation Quality on Tourists' Satisfaction and Revisit Intention to Rural Tourism Destination in Sarawak: The Moderating Role of Local Communities' Attitude. *Global Business and Management Research: An International Journal Vol. 10, No. 2*. 115-127.
- Ismayanti, Suwardana dan Kusuma. 2015. Pengaruh Kepercayaan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Akomodasi Di Bali Pada Situs Booking.Com. *Jurnal IPTA*. Vol.3. No. 1.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta.

Kamal. 2017. Pengaruh Aktivitas Wisata Dan Aksesibilitas Terhadap Daya Tarik Wisata Curug Pariuk Di Desa Cibereum Bogor. *Skripsi. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor.*

Kartajaya, Hermawan. 2005. *Attracting Tourist Traders Investors : Strategi Memasarkan Daerah Di Era Otonomi.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.* Jilid I. Jakarta : Indeks.

Mechinda, Sirivan, Nongluck, Aurathai, Jirawat. 2010. The Relative Of Competitiveness Factors and Destination Equity On Tourist's Loyalty In Koh Chang, Thailand. *Journal International Business & Economics. Volume 9. Number 10.*

Mowen, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen.* Edisi 5. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.

Muljadi. Andri. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan.* (rev. ed). RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Pangestu. 2017. Pengaruh Lokasi, Promosi, Ketersediaan Sarana Prasarana, Dan Ketersediaan Sarana Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Surakarta. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.*

Peter, Olson. 2013. *Perilaku konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9. Buku 1.* Penerbit : Salemba Empat. Jakarta

Peter, Olson. 2014. *Perilaku konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9. Buku 2.* Penerbit : Salemba Empat. Jakarta

Philemon M.R. 2015. Assessment Of Tourists Perception And Satisfaction Of Tanzania Destination. *European Scientific Journal May. Vol.11, No.13. 107-119.*

Prasiasa. 2013. *Destinasi Pariwisata Berbasis Masyarakat.* Penerbit : Salemba Humanika. Jakarta.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Prawiranata, Edy Y, Andriani K. (2016). Pengaruh Keramahtamahan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Villa Agrowisata Kebun Teh Wonosari Lawang, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 32 No. 1, 114-120.*

Putranta G. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Objek Wisata Karo dan Dampaknya terhadap Variabel Pasca Kunjungan (Studi Kasus Kawasan Pemandian Air Panas di Berastagi). *Tesis. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan.*

Rajaratnam, D.S, Nair V, Saeed P.S, Uma T.M. 2016. Destination quality and tourists behavioural intentions: rural tourist destinations in Malaysia. *Journal of World wide Hospitality and Tourism Themes. Vol. 7 Iss 5 pp. 463 – 472. Emerald Insight.*

Rudiati T. (2018). Pengaruh Daya Tarik Stadion Sepakbola Dan Akomodasi/Fasilitas Terhadap Minat Wisatawan Di Stadion Maguwoharjo Sleman. *Journal of Tourism and Economic Vol.1, No.1, Page 19-27 ISSN: 2622-463.*

Ryglova K, Ida V, Jakub S, Sarka . 2015. The Quality as a Competitive Factor of the Destination. *Procedia Economics and Finance no 34, 550 – 556. Emerald.*

Sangpikul. 2016. Relationships Between Destination Quality, Tourist Satisfaction and Destination Loyalti : A Case Study of Phuket Island. *Research Project Was Granted By Dhurakij Pundit University.*

Sangpikul. 2017. The influences of destination quality on tourists' destination loyalty: An investigation of an island destination. *Original scientific paper Vol. 65/ No. 4/ 2017/ 422 – 436.*

Shoshana G, Jesslyn S. 2014. Pengaruh Budaya, Sub Budaya, Kelas Sosial, Dan Persepsi Kualitas Terhadap Perilaku Keputusan Pembelian Kue Tradisional Oleh Mahasiswa Di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa 2 (1), 111-126.*

Singarimbun, Effendi. 2014. *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: LP3ES

Soebiyantoro. 2009. Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Sarana Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 4, No. 1, 16-22.*

Sunaryo. 2013. *Kebijakan P.embangunan Destinasi Pariwisata Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia .* Yogyakarta : Gava Media.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD.* Bandung:Alfabeta.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kauntitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit : Alfabeta, cv Bandung
- Sunyoto. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konumen*. Cetakan pertama. Penerbit :Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suryadana, Octavia 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*.Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya Pada Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Cetakan Pertama. Penerbit : Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Supranto, J. 2008. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- Suwantoro. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit : Andi.
- Suyadi. 2016. Pengaruh Keindahan Alam terhadap Kepuasan Wisatawan Green Canyon di Pangandaran Jawa Barat. *Jurnal Utilitas Vol. 2 No. 2*.
- Tampubolon.2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Saat Berkunjung Di Destinasi Wisata Sipinsur Kabupaten Humbang Hasundutan. *Responsitory Universitas HKBP Nommensen*.
- Thegar. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Terhadap Kepuasan Wisatawa Dan Wom Di Kawasan Wisata Raja Ampat. *Skripsi. Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Tjiptono. Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit : ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Penerbit : ANDI. Yogyakarta.
- Tosun, Bekir, Alan. 2015. Destination Service Quality, Affective Image, and Revisit Intention : The Moderating Role Of Part. *Journal of Destination Marketing and Management* 4. 222-234.
- Umar. Husein. 2005. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Vajcnerova I, Jakub S, Katerina R. 2013. The Impact of Factors Influencing Destination Quality on Overall Customer Satisfaction. *Journal of Acta Universitas Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis. Volume LXI number 7. 2917-2922*.

Yakup P. 2019. Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Tesis Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga*.

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta. Penerbit : ANDI

Zuriah, 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori dan Aplikasinya*, Jakarta : Penerbit PT. Bumi Aksara.

Sumber Internet :

Ferry, A.S, dan Yatimul Ainun (2017, November). Berita perolehan juara 1 Batu Flower Garden kategori wisata buatan dalam rangka Anugerah Wisata Jawa Timur pada tahun 2017 diakses pada 10 Desember 2019 dari :

<https://www.timesindonesia.co.id/read/news/161726/batu-flower-garden-raih-anugerah-wisata-jawa-timur-2017>.

Jenis-jenis Wisata di Batu Flower Garden diakses pada 27 Februari 2020 pukul 12.00 dari :

<https://www.google.com/amp/s/travelspromo.com/htm-wisata/batu-flower-garden/amp/>.

Jumlah Objek Wisata Di Kota Batu Tahun 2016-2018 diakses pada 9 Maret 2020 pukul 20.00 dari

<https://batukota.bps.go.id>

Keberagaman Destinasi Wisata di Kota Batu, dikases pada 18 September 2019 pukul 10.00 dari :

<https://batukota.bps.go.id>

Logo Batu Flower Garden diakses pada 15 Februari 2020 pukul 13.00 dari :

<https://m.facebook.com/BatuFlowerGarden/>

Pendapatan Devisa Sektor Pariwisata, diakses pada 18 September 2019 pukul 20.20 dari :

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/09/10/berapa-pendapatan-devisa-dari-sektor-pariwisata-indonesia>.

Lampiran 1 Hasil Perhitungan Sampel

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right)$$

$$= \frac{1}{2} \ln \left[\frac{1+0,30}{1-0,30} \right] \times x_c$$

$$= 0,309519604$$

$$= 0,309$$

$$n = \frac{(Z_1 - \alpha + Z_1 - \beta)^2}{(U\rho)^2} + 3$$

$$= \frac{1,645+1,645}{(0,309)^2}$$

$$= 115,363$$

$$= 116 \text{ (pembulatan ke atas)}$$

Rumus interasi tahap kedua:

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right) + \frac{\rho}{2(n - 1)}$$

$$= \frac{1}{2} \ln \left[\frac{1+0,30}{1-0,30} \right] + \frac{0,30}{2(115,363-1)}$$

$$= 0,309+0,0013$$

$$= 0,3103$$

$$n_2 = \frac{(1,645+1,645)^2}{0,3103^2} + 3$$

$$= 115,516$$

$$= 116 \text{ (pembulatan ke atas)}$$

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung

Pada Batu Flower Gardwen Kota Batu

Kepada : Pengunjung Batu Flower Garden

Perkenalkan saya Seni Pratiwi mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang akan melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung”. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Administrasi jurusan Pariwisata Universitas Brawijaya Malang. Saya menjamin kerahasiaan jawaban dan data-data yang diberikan, Oleh karena itu saya mengharapkan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak mengisi angket ini. Atas ketersediaan dan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i berikan saya ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing

Peneliti

Dr. Sunarti, S.Sos., MAB

Seni Pratiwi

NIP. 197407171998022001

NIM.165030801111002

Lanjutan Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Data Pribadi Responden

1. Nama Lengkap

2. Jenis Kelamin

: Pria Wanita

3. Umur : Tahun

4. Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA/Sederajat D1/D2/D3 S1 S2 S3 Yang lain:

5. Pekerjaan/Status

: Pelajar/Mahasiswa Pegawai Wirausaha Yang lain:

6. Pendapatan/Uang saku : (per bulan)

Petunjuk pengisian Kuesioner :

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan baik dan teliti.

2. Pilih salah satu jawaban yang paling tepat menurut saudara/saudari yaitu dengan cara memberi tanda *check list* (\checkmark) pada kolom jawaban yang tersedia.

Lanjutan Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Keterangan Jawaban Kuesioner :

1. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai = 1
2. Tidak Setuju (TS) bobot nilai = 2
3. Ragu-ragu (R) bobot nilai = 3
4. Setuju (S) bobot nilai = 4
5. Sangat Setuju (SS) bobot nilai = 5

Isilah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan pilihan anda:

Bagian 1**Kuesioner Mengenai Keindahan Alam**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Pemandangan di Batu Flower Garden indah.					
2	Pemandangan di Batu Flower Garden masih alami.					

Bagian 2**Kuesioner Mengenai Budaya**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Kegiatan masyarakat membawa rumput di area wisata menjadi pemandangan tersendiri saat berwisata di Batu Flower Garden.					
2	Kegiatan masyarakat bercocok tanam menjadi pemandangan tersendiri saat berwisata di Batu Flower Garden.					

Lanjutan Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Bagian 3**Kuesioner Mengenai Lokasi**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata alam lainnya.					
2	Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan destinasi wisata buatan lainnya.					
3	Lokasi Batu Flower Garden dekat dengan Alun-Alun Batu/pusat kota.					

Bagian 4**Kuesioner Mengenai Aktivitas**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Pengunjung dapat melakukan aktivitas sendiri saat berwisata di Batu Flower Garden.					
2	Pengunjung dapat melakukan aktivitas bersama teman/ keluarga di Batu Flower Garden.					

Bagian 5**Kuesioner mengenai Hospitality**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Pengelola ramah pada pengunjung Batu Flower Garden.					
2	Pengelola Batu Flower Garden bersikap sopan kepada pengunjung.					

Bagian 6**Kuesioner mengenai Kebersihan**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Area wisata di Batu Flower Garden bersih.					
2	Fasilitas di Batu Flower Garden bersih.					

Bagian 7**Kuesioner mengenai Transportasi**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Destinasi wisata Batu Flower Garden mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi.					
2	Ketersediaan transportasi (ojek) di Batu Flower Garden mempermudah pengunjung					

Bagian 8**Kuesioner mengenai Akomodasi**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Sarana umum (toilet, <i>rest area</i> , mushola) di Batu Flower Garden memadai					
2	Banyak penjual makanan di Batu Flower Garden.					
3	Banyak penjual minuman di Batu Flower Garden.					

Lanjutan Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Bagian 9**Kuesioner mengenai Kepuasan Pengunjung**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
1	Atraksi wisata yang ada di Batu Flower Garden sesuai dengan harapan.					
2	Saya akan merekomendasikan Batu Flower Garden kepada orang lain					
3	Saya akan membicarakan hal-hal positif terkait kualitas destinasi di Batu Flower Garden kepada orang lain.					

Terima Kasih.



Lampiran 3 Jawaban Responden

No.	X1.1.1	X1.1.2	X1	X2.1.1	X2.1.2	X2	X3.1.1	X3.1.2	X3.1.3	X3	X4.1.1	X4.1.2	X4	X5.1.1	X5.1.2	X5	X6.1.1	X6.1.2	X6	X7.1.1	X7.1.2	X7	X8.1.1	X8.1.2	X8.1.3	X8	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.1.3	Y	
1	4	4	8	4	5	9	5	5	4	14	5	5	10	4	4	8	3	3	6	5	5	10	5	5	4	14	5	5	5	15	
2	3	4	7	3	4	7	4	4	4	12	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	4	7	4	3	4	11	3	3	4	10	
3	4	4	8	2	2	4	2	2	2	6	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	2	1	3	6	4	4	4	12	
4	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	3	4	4	11	5	5	4	14	
5	5	4	9	3	4	7	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	3	2	4	9	4	4	4	12	
6	4	5	9	5	5	10	4	4	5	13	5	5	10	3	4	7	5	4	9	5	4	9	5	4	5	14	5	2	5	12	
7	5	5	10	5	5	10	4	4	4	12	5	4	9	3	5	8	3	3	6	5	5	10	4	4	5	13	4	4	5	13	
8	5	5	10	3	4	7	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	12	
9	4	4	8	4	4	8	5	4	4	13	5	5	10	5	5	10	3	3	6	5	5	10	5	4	4	13	4	5	5	14	
10	5	5	10	4	4	8	3	4	4	11	4	4	8	2	3	5	3	3	6	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	
11	1	3	4	3	2	5	4	3	3	10	1	2	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	2	5	3	2	2	7	
12	4	4	8	4	4	8	5	5	5	15	5	4	9	3	2	5	3	3	6	5	5	10	4	4	2	10	5	5	5	15	
13	4	3	7	4	4	8	3	4	4	12	5	4	8	4	4	8	2	2	4	6	4	4	8	5	2	3	10	4	3	5	12
14	4	3	7	4	4	8	5	4	3	12	5	4	9	4	5	9	3	2	5	4	5	9	4	3	5	12	4	5	4	13	
15	5	5	10	5	4	9	4	5	3	12	4	4	8	5	5	10	3	1	4	5	4	9	4	4	4	12	4	5	4	13	
16	5	4	9	4	4	8	2	4	4	10	5	3	8	3	3	6	3	4	7	5	5	10	5	4	5	14	5	5	4	14	
17	4	3	7	5	4	9	5	2	4	11	5	4	9	4	3	7	2	3	5	5	4	9	3	2	4	9	5	5	5	15	
18	4	5	9	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	12	
19	5	4	9	3	4	7	4	5	5	14	4	3	7	4	4	8	1	4	5	5	5	10	4	4	2	9	4	4	4	12	
20	5	5	10	4	4	8	3	4	4	11	5	2	7	5	5	10	4	4	8	4	4	8	3	1	2	6	4	5	4	13	
21	5	4	9	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	4	8	2	3	3	8	4	4	4	12	
22	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	5	14	5	5	5	15	
23	5	5	10	4	4	8	4	4	4	12	3	4	7	5	5	10	2	3	5	5	5	10	3	4	5	12	5	5	4	14	
24	5	4	9	4	4	8	4	5	4	13	4	4	8	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	
25	5	4	9	4	4	8	4	5	4	13	4	4	8	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	
26	3	4	7	4	4	8	4	4	4	12	4	3	7	4	4	8	2	3	5	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	
27	4	4	8	3	4	7	4	4	4	12	5	4	9	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	
28	5	5	10	3	4	7	4	5	4	13	5	5	10	4	5	9	3	4	7	5	5	10	4	4	4	12	5	5	5	15	
29	5	5	10	5	5	10	4	5	5	14	5	4	9	5	5	10	2	3	5	5	5	10	5	4	3	12	5	5	4	14	
30	4	4	8	4	4	8	5	5	5	15	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	
31	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	5	4	9	4	4	8	1	1	2	4	4	8	3	4	5	12	4	4	4	12	
32	5	5	10	5	4	9	4	5	5	14	5	5	10	5	5	10	4	4	3	7	5	5	10	4	4	3	11	5	5	4	14
33	4	5	9	4	5	9	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	4	3	7	5	5	10	5	4	4	13	5	5	5	15	
34	5	4	9	4	5	9	4	4	4	12	5	4	9	4	5	9	4	2	6	4	4	8	5	3	5	13	5	5	5	15	
35	5	5	10	5	4	9	4	4	5	13	5	3	8	3	4	7	1	3	4	4	4	8	4	4	4	12	4	4	5	13	
36	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	1	5	10	5	5	5	15	
37	5	5	10	5	5	10	5	3	3	11	4	5	9	4	4	8	3	4	7	4	4	8	5	3	3	11	5	4	4	13	
38	4	5	9	5	5	10	5	5	4	14	5	5	10	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	2	3	9	5	5	5	15	
39	4	3	7	4	4	8	4	4	4	12	5	4	9	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	
40	3	3	6	4	4	8	3	3	3	9	3	2	5	3	2	5	1	1	2	2	2	3	5	2	3	8	1	3	3	7	
41	4	4	8	5	5	10	5	5	5	15	5	5	10	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	3	4	11	5	4	5	14	
42	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	
43	2	2	4	2	3	5	3	2	2	7	3	2	5	2	2	4	3	2	5	2	2	4	3	3	3	9	3	2	3	8	
44	4	3	7	3	3	6	4	4	4	12	4	5	9	4	4	8	1	1	2	4	4	8	4	4	5	13	4	3	4	11	
45	5	5	10	4	4	8	3	4	4	11	4	5	9	4	4	8	3	4	7	5	5	10	4	3	4	11	4	4	4	12	
46	5	5	10	4	4	8	4	3	4	11	5	4	9	4	5	9	3	3	6	4	5	9	4	4	4	12	4	4	5	13	
47	5	4	9	4	4	8	5	5	5	15	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	5	4	13	
48	5	4	9	4	4	8	3	3	3	9	5	4	9	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	5	4	13	
49	5	5	10	4	4	8	2	4	4	10	3	4	7	5	5	10	2	2	4	4	4	8	2	2	5	9	4	4	4	12	
50	4	3	7	3	4	7	4	4	4	12	5	4	9	4	4	8	2	2	4	4	4	8	4	3	4	11	4	3	4	11	
51	3	3	6	4	4	8	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	1	2	4	4	4	8	3	3	6	4	10	3	3	9	
52	4	4	8	3	5	8	4	4	4	12	4	4	8	5	4	9	3	5	8	5	5	10	5	5	4	14	5	5	5	15	
53	2	3	5	2	4	6	3	3	3	9	3	3	6	4	3	7	2	1	3	3	3	6	3	2	3	8	3	3	3	9	
54	5	5	10	4	5	9	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	3	3	6	5	5	10	5	3	5	13	5	5	5	15	
55	5	5	10	5	5	10	5	4	5	14	5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	3	3	11	4	5	4	13	
56	5	5	10	5	5	10	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	3	4	7	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	15	
57	4	4	8	4	4	8	2	3	3	8	4	3	7	3	3	6	3	3	6	2	3	5	3	3	4	10	3	3	3	9	
58	5	5	10	4	4	8	5	4	2	11	5	5	10	5	5	10	2	2	4	4	4	8	4	2	2	8	4	5	4	13	
59	5	4	9	4	4	8	5	5	4	14	4	5	9	3	4	7	3	4	7	5	5	10	5	2	3	10	4	5	4	13	
60	4	4	8	4	4	8	4	4	3	11	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	3	3	3	9	4	3	4	11	
61	2	3	5	2	1	3	1	1	2	4	2	2	4	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	1	2	5	2	2	2	6	
62	4	4	8																												

Lanjutan Lampiran 3 Jawaban Responden

64	5	5	10	4	4	8	5	5	5	15	4	5	9	5	5	10	3	4	7	5	5	10	3	3	3	9	5	5	5	15	
65	5	5	10	5	4	9	4	3	4	11	5	5	10	5	5	10	5	5	10	3	3	6	5	4	5	14	5	5	5	15	
66	4	3	7	4	4	8	4	3	4	11	5	4	9	3	4	7	3	2	5	5	4	9	3	3	4	10	4	4	4	12	
67	4	3	7	3	3	6	3	3	2	8	5	4	9	3	3	6	2	2	4	4	5	9	2	2	3	7	3	3	9		
68	5	4	9	3	3	6	4	4	5	13	5	5	10	4	4	8	5	5	10	3	4	7	3	2	2	7	5	5	5	15	
69	4	4	8	2	2	4	3	3	4	10	5	5	10	3	4	7	1	2	3	4	4	8	4	2	2	8	3	4	3	10	
70	5	5	10	5	4	9	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	4	9	5	1	1	7	5	5	5	15	
71	4	4	8	5	5	10	5	4	4	13	5	5	10	4	5	9	4	4	8	4	4	8	3	4	3	10	5	5	5	15	
72	4	4	8	4	4	8	3	3	3	9	4	4	8	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	2	4	9	3	4	3	10	
73	4	4	8	4	4	8	5	4	4	13	3	3	6	4	3	7	2	2	4	3	3	6	3	4	3	10	3	4	3	10	
74	4	5	9	2	3	5	2	2	3	7	3	2	5	3	2	5	2	2	4	2	3	5	1	3	2	6	3	2	2	7	
75	4	4	8	5	4	9	5	4	4	13	4	5	9	3	4	7	2	2	3	5	4	4	8	3	3	2	9	5	4	3	12
76	4	3	7	3	3	6	3	2	3	8	5	5	10	3	3	6	2	2	4	3	3	6	2	2	1	5	3	3	4	10	
77	4	3	7	3	4	7	4	5	4	13	5	5	10	5	4	9	3	3	6	4	4	8	3	4	4	11	5	5	3	13	
78	5	5	10	4	4	8	3	3	4	10	5	5	10	4	5	9	5	4	9	4	4	8	5	4	2	11	5	4	5	14	
79	5	4	9	4	3	7	4	3	4	11	5	5	10	4	5	9	5	4	9	5	3	8	3	3	3	9	5	4	3	12	
80	4	5	9	3	3	6	4	4	4	12	4	5	9	4	4	8	4	3	7	4	4	3	7	4	4	3	11	5	4	3	12
81	4	4	8	4	4	8	5	4	4	13	5	5	10	4	5	9	3	4	7	4	4	3	7	4	5	4	13	5	3	3	11
82	4	4	8	2	2	4	4	4	4	12	3	11	4	8	2	3	5	2	2	4	4	3	7	2	3	5	1	6	3	3	9
83	5	5	10	4	4	8	5	4	4	13	5	5	10	4	4	8	4	4	8	2	3	5	4	4	3	11	5	5	4	14	
84	4	4	8	3	3	6	4	3	3	4	11	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	4	8	2	3	2	7	4	3	3	10
85	4	4	8	4	4	8	4	3	4	11	4	2	6	3	4	7	4	2	6	4	4	8	2	3	4	9	4	4	4	12	
86	4	5	9	3	4	7	3	4	4	3	10	4	4	8	4	4	8	2	2	4	4	3	7	3	4	4	3	10	4	3	10
87	3	4	7	5	4	9	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	4	2	6	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	
88	4	4	8	5	5	10	5	4	4	13	5	5	10	4	4	8	3	3	6	3	4	7	4	3	2	9	3	3	4	10	
89	4	4	8	4	5	9	5	5	4	14	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	5	9	3	3	2	8	3	3	2	8	
90	4	4	8	5	4	9	5	4	4	13	5	5	10	4	4	8	3	3	6	4	4	8	3	3	3	9	3	3	4	10	
91	3	3	6	2	2	4	2	2	2	6	4	2	6	4	3	7	1	1	1	2	2	2	4	2	3	3	8	3	1	2	6
92	3	3	6	5	4	9	3	4	4	11	4	6	5	9	4	4	8	3	3	6	3	4	7	3	2	3	8	3	3	3	9
93	2	2	4	3	2	5	2	2	3	7	3	3	6	2	2	4	1	1	1	2	2	2	4	2	1	2	5	2	2	2	6
94	2	3	5	5	5	10	4	5	4	13	2	2	4	4	4	8	4	5	9	5	4	9	3	3	3	9	3	3	4	10	
95	5	5	10	5	5	10	4	3	5	12	5	5	10	3	3	6	3	4	7	4	5	9	3	3	3	9	4	5	4	13	
96	5	4	9	5	5	10	5	4	4	13	5	5	10	5	4	9	2	5	7	4	5	9	4	3	3	10	4	4	4	12	
97	4	5	9	5	5	10	4	4	4	12	4	5	9	4	4	8	3	3	6	4	4	8	3	2	2	7	4	4	4	12	
98	2	3	5	5	4	9	5	4	4	13	5	5	10	5	4	9	3	4	7	4	5	9	3	3	9	4	4	5	13		
99	4	4	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	4	4	3	7	4	4	8	3	4	4	11	4	4	4	12
100	2	3	5	5	5	10	5	4	5	14	5	5	10	2	3	5	4	5	9	4	4	8	4	3	4	11	4	4	4	12	
101	3	3	6	4	4	8	3	3	3	9	3	2	5	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	
102	3	3	6	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	4	8	3	3	3	9	3	3	3	9	
103	4	5	9	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	3	3	6	2	3	5	4	4	4	12	3	3	4	10	
104	5	4	9	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	4	12	3	4	3	10	
105	2	3	5	4	5	9	3	3	2	8	3	3	6	4	4	8	5	5	10	2	3	5	3	3	2	8	3	3	2	8	
106	4	4	8	5	4	9	2	3	3	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	3	3	10	3	3	4	10	
107	3	3	6	3	2	5	4	4	4	12	3	2	5	4	3	7	1	1	1	2	4	4	8	2	3	3	8	4	5	3	12
108	3	3	6	5	4	9	3	3	3	9	3	3	6	4	4	8	4	3	7	3	3	6	4	3	4	11	3	3	3	9	
109	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	2	3	5	3	3	6	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	9	
110	2	3	5	5	5	10	2	2	3	7	3	2	5	4	3	7	4	5	9	3	2	5	3	3	3	9	5	5	4	14	
112	4	5	9	3	4	7	4	2	2	8	4	5	9	3	4	7	2	3	5	2	3	5	4	3	3	10	5	5	4	14	
112	4	4	8	3	3	6	5	4	4	13	5	5	10	4	4	8	2	2	4	4	5	9	4	3	3	10	4	4	4	12	
113	4	5	9	5	5	10	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	3	2	8	4	4	4	12	
114	2	2	4	5	4	9	5	4	4	13	5	4	9	4	4	8	3	4	7	4	5	9	3	3	3	9	4	4	5	13	
115	2	3	5	4	4	8	4	4	4	13	4	4	8	4	4	8	3	3	6	2	3	5	3	4	3	10	4	5	4	13	
116	3	3	6	5	5	10	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	2	3	5	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	

Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL KEINDAHAN ALAM (X₁)

Correlations

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X1.2	Pearson Correlation	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	2

Lanjutan Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL BUDAYA (X₂)**Correlations****Correlations**

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X2.2	Pearson Correlation	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	2

Lanjutan Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL LOKASI (X₃)**Correlations**

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X3.2	Pearson Correlation	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X3.3	Pearson Correlation	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	3

Lanjutan Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL AKTIVITAS (X₄)

Correlations

Correlations

		X4
X4.1	Pearson Correlation	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X4.2	Pearson Correlation	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	2

Lanjutan Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL *HOSPITALITY* (X_5)**Correlations****Correlations**

		X5
X5.1	Pearson Correlation	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X5.2	Pearson Correlation	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	2

Lanjutan Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL KEBERSIHAN (X₆)

Correlations

Correlations

		X6
X6.1	Pearson Correlation	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X6.2	Pearson Correlation	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	2

Lanjutan Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL TRANSPORTASI (X₇)

Correlations

Correlations

		X7
X7.1	Pearson Correlation	.957**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X7.2	Pearson Correlation	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	2

Lanjutan Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL AKOMODASI (X₈)**Correlations**

		X8
X8.1	Pearson Correlation	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X8.2	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
X8.3	Pearson Correlation	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	3

Lanjutan Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

VARIABEL KEPUASAN PENGUNJUNG (Y)

Correlations

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
Y2	Pearson Correlation	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116
Y3	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	116

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	116	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	116	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.31173220
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.783
Asymp. Sig. (2-tailed)		.573

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

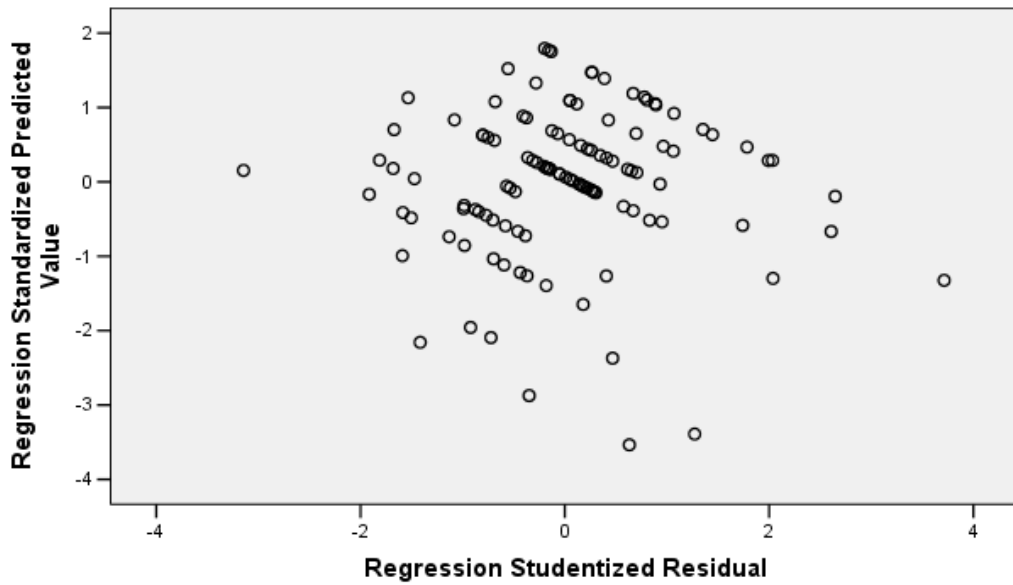
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.607	1.648
	X2	.551	1.814
	X3	.433	2.310
	X4	.533	1.875
	X5	.522	1.915
	X6	.731	1.368
	X7	.468	2.139
	X8	.646	1.548

a. Dependent Variable: Y

Lanjutan Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
Uji Heterokedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Y



Lampiran 6 Tabel Frekuensi Gambaran Umum Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	45	38.8	38.8	38.8
	Perempuan	71	61.2	61.2	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-18	11	9.5	9.5	9.5
	19-20	19	16.4	16.4	25.9
	21-22	24	20.7	20.7	46.6
	>23	62	53.4	53.4	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/Sederajat	3	2.6	2.6	2.6
	SMA/Sederajat	63	54.3	54.3	56.9
	D3	11	9.5	9.5	66.4
	S1	37	31.9	31.9	98.3
	S2	2	1.7	1.7	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

		Pekerjaan/Status			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	52	44.8	44.8	44.8
	Pegawai	35	30.2	30.2	75.0
	Wirausaha	24	20.7	20.7	95.7
	Lain-lain	5	4.3	4.3	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Lanjutan Lampiran 6 Tabel Frekuensi Gambaran Umum Responden

		Pendapatan/Uang Saku			
		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 5000.000	96	82.8	82.8	82.8
	Rp.5000.000 - < Rp.10.000.000	17	14.7	14.7	97.4
	Rp.10.000.000 - < Rp.15.000.000	2	1.7	1.7	99.1
	>Rp.15.000.000	1	.9	.9	100.0
	Total	116	100.0	100.0	



Lampiran 7 Tabel Frekuensi Jawaban Responden

Keindahan Alam**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.9	.9	.9
2.00	11	9.5	9.5	10.3
3.00	13	11.2	11.2	21.6
4.00	49	42.2	42.2	63.8
5.00	42	36.2	36.2	100.0
Total	116	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	2.6	2.6	2.6
3.00	29	25.0	25.0	27.6
4.00	46	39.7	39.7	67.2
5.00	38	32.8	32.8	100.0
Total	116	100.0	100.0	

Budaya**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	8	6.9	6.9	6.9
3.00	22	19.0	19.0	25.9
4.00	49	42.2	42.2	68.1
5.00	37	31.9	31.9	100.0
Total	116	100.0	100.0	

Lanjutan Lampiran 7 Tabel Frekuensi Jawaban Responden

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	7	6.0	6.0	6.9
	3.00	12	10.3	10.3	17.2
	4.00	64	55.2	55.2	72.4
	5.00	32	27.6	27.6	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Lokasi

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	9	7.8	7.8	8.6
	3.00	21	18.1	18.1	26.7
	4.00	49	42.2	42.2	69.0
	5.00	36	31.0	31.0	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	9	7.8	7.8	8.6
	3.00	24	20.7	20.7	29.3
	4.00	56	48.3	48.3	77.6
	5.00	26	22.4	22.4	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	7.8	7.8	7.8
	3.00	21	18.1	18.1	25.9
	4.00	62	53.4	53.4	79.3
	5.00	24	20.7	20.7	100.0
		Total	116	100.0	100.0

Lanjutan Lampiran 7 Tabel Frekuensi Jawaban Responden

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	9	7.8	7.8	7.8
3.00	21	18.1	18.1	25.9
4.00	62	53.4	53.4	79.3
5.00	24	20.7	20.7	100.0
Total	116	100.0	100.0	

Aktivitas

X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.9	.9	.9
2.00	2	1.7	1.7	2.6
3.00	17	14.7	14.7	17.2
4.00	42	36.2	36.2	53.4
5.00	54	46.6	46.6	100.0
Total	116	100.0	100.0	

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	12	10.3	10.3	10.3
3.00	14	12.1	12.1	22.4
4.00	47	40.5	40.5	62.9
5.00	43	37.1	37.1	100.0
Total	116	100.0	100.0	

Hospitality

X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.9	.9	.9
2.00	7	6.0	6.0	6.9
3.00	26	22.4	22.4	29.3
4.00	59	50.9	50.9	80.2
5.00	23	19.8	19.8	100.0
Total	116	100.0	100.0	

Lanjutan Lampiran 7 Tabel Frekuensi Jawaban Responden

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	6	5.2	5.2	6.0
	3.00	28	24.1	24.1	30.2
	4.00	53	45.7	45.7	75.9
	5.00	28	24.1	24.1	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Kebersihan

X6.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	12	10.3	10.3	10.3
	2.00	25	21.6	21.6	31.9
	3.00	42	36.2	36.2	68.1
	4.00	28	24.1	24.1	92.2
	5.00	9	7.8	7.8	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

X6.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	10	8.6	8.6	8.6
	2.00	23	19.8	19.8	28.4
	3.00	37	31.9	31.9	60.3
	4.00	35	30.2	30.2	90.5
	5.00	11	9.5	9.5	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Lanjutan Lampiran 7 Tabel Frekuensi Jawaban Responden

Transportasi

X7.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.7	1.7	1.7
	2.00	12	10.3	10.3	12.1
	3.00	16	13.8	13.8	25.9
	4.00	58	50.0	50.0	75.9
	5.00	28	24.1	24.1	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

X7.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	5	4.3	4.3	5.2
	3.00	24	20.7	20.7	25.9
	4.00	56	48.3	48.3	74.1
	5.00	30	25.9	25.9	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Akomodasi

X8.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.7	1.7	1.7
	2.00	13	11.2	11.2	12.9
	3.00	39	33.6	33.6	46.6
	4.00	44	37.9	37.9	84.5
	5.00	18	15.5	15.5	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Lanjutan Lampiran 7 Tabel Frekuensi Jawaban Responden

X8.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	5.2	5.2	5.2
	2.00	17	14.7	14.7	19.8
	3.00	48	41.4	41.4	61.2
	4.00	39	33.6	33.6	94.8
	5.00	6	5.2	5.2	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

X8.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.6	2.6	2.6
	2.00	17	14.7	14.7	17.2
	3.00	40	34.5	34.5	51.7
	4.00	41	35.3	35.3	87.1
	5.00	15	12.9	12.9	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	2	1.7	1.7	2.6
	3.00	28	24.1	24.1	26.7
	4.00	50	43.1	43.1	69.8
	5.00	35	30.2	30.2	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	6	5.2	5.2	6.0
	3.00	28	24.1	24.1	30.2
	4.00	42	36.2	36.2	66.4
	5.00	39	33.6	33.6	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Lanjutan Lampiran 7 Tabel Frekuensi Jawaban Responden

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	7	6.0	6.0	6.0
3.00	25	21.6	21.6	27.6
4.00	56	48.3	48.3	75.9
5.00	28	24.1	24.1	100.0
Total	116	100.0	100.0	



Lampiran 8 Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	11.8707	2.29756	116
X1	8.0603	1.67482	116
X2	8.0172	1.60425	116
X3	11.6552	2.32231	116
X4	8.3017	1.62705	116
X5	7.6983	1.60011	116
X6	6.0948	2.02153	116
X7	7.7845	1.72353	116
X8	10.1466	2.25062	116

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
Pearson Correlation	Y	1.000	.578	.498	.647	.634	.635	.467	.654	.549
	X1	.578	1.000	.291	.423	.523	.526	.299	.490	.381
	X2	.498	.291	1.000	.552	.358	.463	.466	.413	.471
	X3	.647	.423	.552	1.000	.564	.550	.320	.646	.492
	X4	.634	.523	.358	.564	1.000	.523	.327	.569	.384
	X5	.635	.526	.463	.550	.523	1.000	.377	.550	.418
	X6	.467	.299	.466	.320	.327	.377	1.000	.270	.253
	X7	.654	.490	.413	.646	.569	.550	.270	1.000	.483
	X8	.549	.381	.471	.492	.384	.418	.253	.483	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	X2	.000	.001	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	X3	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	X4	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	X5	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	X6	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.	.002	.003
	X7	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.	.000
	X8	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.
N	Y	116	116	116	116	116	116	116	116	116
	X1	116	116	116	116	116	116	116	116	116
	X2	116	116	116	116	116	116	116	116	116
	X3	116	116	116	116	116	116	116	116	116
	X4	116	116	116	116	116	116	116	116	116
	X5	116	116	116	116	116	116	116	116	116
	X6	116	116	116	116	116	116	116	116	116
	X7	116	116	116	116	116	116	116	116	116
	X8	116	116	116	116	116	116	116	116	116

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X8, X6, X1, X3, X4, X2, X5, X7	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Lanjutan Lampiran 8 Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.821 ^a	.674	.650	1.35989	1.453

a. Predictors: (Constant), X8, X6, X1, X3, X4, X2, X5, X7

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409.187	8	51.148	27.658	.000 ^a
	Residual	197.874	107	1.849		
	Total	607.060	115			

a. Predictors: (Constant), X8, X6, X1, X3, X4, X2, X5, X7

b. Dependent Variable: Y



Lampiran 9 Hasil Uji 30 Validitas

Item	r hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1.1	0.913	0.000	0.182	Valid
X1.1.2	0.852	0.000	0.182	Valid
X2.1.1	0.928	0.000	0.182	Valid
X2.1.2	0.911	0.000	0.182	Valid
X3.1.1	0.740	0.000	0.182	Valid
X3.1.2	0.821	0.000	0.182	Valid
X3.1.3	0.796	0.000	0.182	Valid
X4.1.1	0.865	0.000	0.182	Valid
X4.1.2	0.825	0.000	0.182	Valid
X5.1.1	0.937	0.000	0.182	Valid
X5.1.2	0.954	0.000	0.182	Valid
X6.1.1	0.882	0.000	0.182	Valid
X6.1.2	0.882	0.000	0.182	Valid
X7.1.1	0.967	0.000	0.182	Valid
X7.1.2	0.960	0.000	0.182	Valid
X8.1.1	0.801	0.000	0.182	Valid
X8.1.2	0.875	0.000	0.182	Valid
X8.1.3	0.770	0.000	0.182	Valid
Y1.1.1	0.849	0.000	0.182	Valid
Y1.1.2	0.834	0.000	0.182	Valid
Y1.1.3	0.750	0.000	0.182	Valid



Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian



Lanjutan Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian

