



**PENGARUH LOKASI, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DESA WISATA DAWUHAN, KEC.
WANAYASA, KAB. BANJARNEGARA**

Andi Wahyu Saputra¹, Lustono², Ratna Suryani³
aws290194@gmail.com¹, lustonots@gmail.com², suryani85@gmail.com³

ABSTRACT

Based on field data visitors to Dawuhan Tourism Village, Wanayasa District, Banjarnegara Regency are still complaining about incomplete and untidy facilities, the service and management system has not been maximized and is still chaotic and the arrangement of tourist attractions is not good and so that management services are considered less than optimal, in addition, the location is not strategic and difficult to access by visitors. This study aims to determine the influence of places, facilities and services on library visitor satisfaction in Dawuhan Tourism Village, Wanayasa District, Banjarnegara Regency.

In this study using a field research approach (Field Research). Field Research is research conducted at the place of occurrence of symptoms using a type of quantitative research. The data collection methods used in this study were questionnaire (questionnaire) methods, and documentation. Before data analysis was carried out, validity and reliability tests were carried out on questionnaire questions. As for analyzing the data using quantitative analysis.

After deepening research and data analysis resulted in the conclusion that the place variable has a positive and significant influence on visitor satisfaction, the level of significance is below 10% and $df = 96$, t value $2.661 > t$ table 1.658 and probability $0.009 < 0.100$, Facility variables have a positive and quite significant influence on community satisfaction, significance levels of 10% and df 96 , t values of $0.290 < t$ tables 1.658 and probability of $0.773 > 0.100$, service variables have a positive and significant influence on visitor satisfaction, significance levels below 10% and $df = 96$, t values $5.716 > t$ table 1.658 and probability $0.000 < 0.100$, the variables place, facilities and services together have a positive and significant influence on visitor satisfaction, with the results of calculating the significance of probability below 10% and df 96 , amounting to $40.297 > f$ table 8.56 so that there is a simultaneous influence. The coefficient of determination is 0.557 (56%) which means that together it is influenced by the variables of place, facilities and services by 56%, while the remaining 44% is a dimension of other variables.

Keywords: Place, Facilities, Service and Satisfaction



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara merupakan sebuah Tempat Wisata yang baru dan memilii objek wisata, seperti, pasar rengrang, kolam renang, dan pemandian, wisata alam, dan destinasi ruang terbuka. Sedangkan untuk pelayanan wisata dikelola Bumdes desa setempat dalam meningkatkan perekonomian masyarakat setempat. Berdasarkan hasil pra survei pada 10 orang pengunjung Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara dari 5 orang pengunjung masih mengeluhkan tentang fasilitas belum lengkap sistem pembayaran masih manual dan antri sehingga pelayanan objek wisata dirasa kurang optimal, selain itu 5 pengunjung lain mengeluhkan tentang fasilitas dan aksesibilitas masih kurang lengkap dan jauh dari keramaian atau tidak strategis.

Meskipun banyak pengunjung ada beberapa masalah yang timbul antara lain masalah kondisi objek wisata belum banyak,

dan alternatif pilihan sedikit. Kumpulan. Sistem pengelolaan profesionalis Bumdes berbasis potensi alam wisata belum maksimal serta tidak akan berjalan baik tanpa fasilitas yang baik dan memadai. Sebaik apapun tenaga pengelola tempat wisata bila tidak di iringi dengan baiknya fasilitas sudah dapat dipastikan pelayanan pegawai Bumdes dan pengelolaan wisata tidak maksimal.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara



- d. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi wisata fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara, Jawa Tengah.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik.

Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas: Lokasi (X_1), Fasilitas (X_2), Pelayanan (X_3)
2. Variabel Terikat: Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Desa Wisata Dawuhan (Y)

Definisi Konsep dan Definisi

Operasional

1. Kepuasan Pengunjung
Arif (2007 :167)
menjelaskan bahwa kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang

dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas kepada pemustaka didalam perpustakaan hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan. Serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Beberapa pengertian kepuasan pelanggan (customer satisfied) dan loyalitas pelanggan (customer loyalty) dapat dilihat pada bagian berikut. Tjiptono (2000) mengutip beberapa defenisi kepuasan pelanggan diantaranya:

- 1) Menurut Tse dan Wilton bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pemakaiannya.



- 2) Menurut Wilkie kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- 3) Menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan antara lain (Reed dan Edwin O. Haroldem. 2003 : 31) yaitu:

- 1) Faktor kemanusiaan, masyarakat merasa dihargai ketika masyarakat mendapat pelayanan yang baik
- 2) Faktor kekeluargaan, dilayani dengan ramah dan senyum akan membuat

masyarakat dianggap keluarga sendiri

- 3) Faktor keadilan, dengan ini masyarakat tidak ingin dibeda-bedakan
- 4) Faktor kesamaan hak dan kewajiban, dengan ini setiap orang merasa punya hak dan kewajiban sehingga sama-sama dilindungi.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: Tangibles atau bukti fisik, Reliability atau kehandalan, Responsiveness atau ketanggapan, Assurance atau jaminan/ kepastian, Empathy atau kepedulian.

Indikator kepuasan menurut Irawan (2009: 3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam mengunjungi

dinas arsip dan perpustakaan daerah Banjarnegara. Indikator pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Perasaan puas (yang terkait arti puas di dalam sini yaitu berkaitan dengan produk karena sesuai dengan konsep dari Irawan).
- 2) Selalu menggunakan produk
- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain
- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan

2. Tempat/Lokasi

Menentukan lokasi tempat untuk setiap bisnis merupakan suatu tugas penting bagi pemasar, karena keputusan yang salah dapat mengakibatkan kegagalan sebelum dimulai. Memilih lokasi berdagang merupakan keputusan penting untuk bisnis yang harus membujuk pelanggan untuk datang ke tempat bisnis dalam pemenuhan kebutuhannya. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan

tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi adalah letak atau toko pengecer pada daerah yang strategis sehingga dapat memaksimalkan laba (Swastha, 2003: 339).

Pertimbangan-

pertimbangan yang cermat dalam menentukan lokasi menurut Tjiptono (2000: 41-42) meliputi faktor-faktor :

- 1) Akses, misalnya lokasi yang mudah dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum
- 2) Visibilitas, misalnya lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan
- 3) Tempat parkir yang luas dan aman
- 4) Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari
- 5) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan

Indikator dalam dalam menentukan lokasi menurut

Tjiptono (2000: 41-42) meliputi faktor-faktor :

- 1) Akses, misalnya lokasi yang mudah dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum
- 2) Visibilitas, misalnya lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan
- 3) Tempat parkir yang luas dan aman
- 4) Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari
- 5) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan

Adapun faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan tempat menurut Swasta (2003:339) adalah :

- 1) Luas tempat
- 2) Dapat dicapainya dengan mudah
- 3) Potensi pertumbuhannya
- 4) Lokasi saingan.

Sedangkan keputusan tentang lokasi toko di dalam

pusat pembelanjaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang lebih spesifik seperti:

- 1) Biaya dan lamanya sewa
 - 2) Pelayanan yang diberikan oleh pengusaha pusat pembelanjaan
 - 3) Luas ruangan beserta layoutnya
 - 4) Arus pengunjung
 - 5) Jarak dari tempat parkir
3. Fasilitas

Menurut Tjiptono (2004:112), ada beberapa unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas, yaitu :

- 1) Pertimbangan atau perencanaan parsial
- 2) Perancang ruang
- 3) Perlengkapan atau perabotan
- 4) Tata cahaya
- 5) Warna
- 6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas menurut Menurut Kotler



(2005:76) adalah sebagai berikut :

- 1) Sifat dan tujuan organisasi
- 2) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat
- 3) Fleksibilitas
- 4) Faktor estesis
- 5) Masyarakat dan lingkungan sekitar

4. Pelayanan

Jenis layanan fasilitas perpustakaan dengan sistem terbuka dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan masyarakat yang dilayani (www.badanperpusda-diy.go.id), dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Bahan pustaka
- 2) Ruang baca
- 3) Referensi
- 4) Audio visual
- 5) Pustaka langka
- 6) Internet

Menurut Sutarno (2005:113) mengemukakan layanan yang efektif adalah yang dapat memenuhi keinginan pemakai dalam hal:

- 1) Penyediaan informasi yang sesuai dengan keinginan pemakai
- 2) Waktu yang tepat, leluasa, memadai dan tidak terlalu mengikat, termasuk kesempatan sore dan malam untuk kelompok masyarakat
- 3) Kebebasan, tata cara dan akses informasi, tidak kaku dengan pengawasan longgar, tidak terlalu ketat, tertib, kondusif dan simpatik
- 4) Suasana yang menyenangkan, aman, tenang, tentram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan
- 5) Sikap dan perilaku petugas yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, penuh perhatian, menguasai masalah
- 6) Tata tertib yang sederhana, mudah dipahami, diikuti dan dilaksanakan
- 7) Adanya fasilitas dan kemudahan yang lain seperti: panduan, petunjuk,



informasi singkat atau yang
lain

- 8) Menimbulkan kesan yang baik, menyenangkan dan memuaskan sehingga orang ingin kembali lagi



Populasi, Sampel, dan Teknik

Sampel

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tingkat eksplanasi asosiatif yang bersifat kausal. Sugiyono (2010) mengemukakan bahwa penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih. Penelitian ini menguji hipotesis tempat, fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara

Sumber Data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang dikumpulkan secara langsung kepada responden, dikumpulkan melalui kuisisioner yang dibagikan dan diisi oleh responden dimana yang menjadi responden adalah pengunjung perpustakaan Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara.

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini digunakan teknik kuisisioner, yaitu dengan memberikan angket yang berisi pertanyaan untuk dijawab oleh

responden. Kuisisioner dijawab dalam bentuk ceklist, yang artinya kolom jawaban responden disusun bersebelahan dengan pertanyaan dalam bentuk skala likert.

Teknik Analisis Data

A. Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada analisis regresi berganda maka dilakukan pengujian asumsi klasik agar hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat Best Linier Unbiased Estimator (BLUE).

Beberapa asumsi klasik regresi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan analisis regresi berganda (Multiple Linear Regression) sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti terdiri atas:

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang



sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (Asymtotic Significance), yaitu:

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal

Pengujian secara visual dapat juga dilakukan dengan metode gambar normal Probability Plots dalam software IBM SPSS Statistics 24. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu uji normalitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal. Uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan sampel ini akan diuji hipotesis nol bahwa sampel tersebut berasal dari populasi berdistribusi normal melawan hipotesis



tandingan bahwa populasi berdistribusi tidak normal.

Uji asumsi yang digunakan dalam penggunaan model regresi linier berganda adalah uji normalis nilai residual, uji heteroskedastisitas nilai residual dan uji multikolinearitas.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi linear antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Kriteria untuk menentukan multikolinearitas adalah jika Variance Inflation Factor (VIF) < 10 maka dalam model regresi tidak terjadi problem multikolinearitas (Suliyanto, 2013).

c) Uji Linearitas

Uji linearitas menggunakan teknik Ramsey. Pengujian

linearitas perlu dilakukan untuk mengetahui model yang akan diuji nantinya linear atau tidak. Hasil uji linearitas ini adalah informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Untuk mendeteksi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik Ramsey. Ramsey Reset Test ini menggunakan prinsip membandingkan antara nilai F_{hitung} baru dengan F_{tabel} dengan $df = (\alpha, m, n-k)$. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model jalur adalah linear (Suliyanto, 2013).

d) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut



homoskedositas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2001)

Pendeteksian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan analisis grafik dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot dan Uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel independen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung

heteroskedastisitas (Ghozali, 2001).

B. Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik multiple regression (regresi berganda), yaitu suatu metode untuk mengkaji akibat-akibat dan besarnya akibat dari lebih satu variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan menggunakan prinsip-prinsip regresi (Kerlinger, 2007). Konstruk regresi yang digunakan adalah dengan menggunakan koefisien terstandar:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \text{residu}$$

Keterangan:

Y : Kepuasan

$b_1 \dots b_3$: Koefisien regresi

X1 : Tempat/ lokasi

X2 : Fasilitas

X3 : Pelayanan

Untuk melakukan analisis regresi linear berganda digunakan bantuan komputer dengan program SPSS for windows.

HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

A. Uji T

Hipotesis diuji menggunakan uji t melalui uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05 dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a) Jika nilai t_1 memiliki probabilitas $> 0,025$, yang artinya tidak ada pengaruh Tempat, fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara.
- b) Jika nilai t_1 memiliki probabilitas $< 0,025$, yang artinya ada pengaruh kualitas Tempat, fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara.

B. Uji F

Hipotesis diuji menggunakan uji F melalui uji satu sisi pada taraf signifikan 0,05 dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a) Jika nilai F memiliki probabilitas $> 0,05$, yang

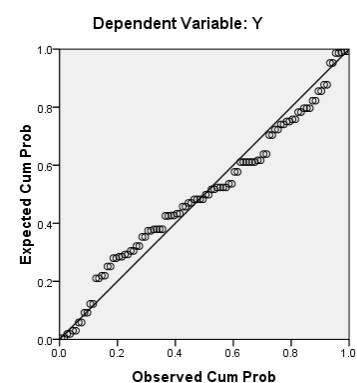
artinya tidak ada pengaruh Tempat/ lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah.

- b) Jika nilai F memiliki probabilitas $< 0,05$, yang artinya ada pengaruh Tempat/ lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah.

1. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sebaran titik-titik dari gambar Normal P-P Plot di atas relatif mendekati garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa (data) residual terdistribusi normal.

Hasil ini sejalan dengan asumsi klasik dari regresi

linier dengan pendekatan OLS.

b) Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.692	1.402		1.206	.231		
	X1	.184	.069	.271	2.861	.000	.446	2.242
	X2	.122	.075	.024	2.490	.000	.647	1.545
	X3	.447	.078	.524	3.716	.000	.549	1.823
a. Dependent Variable: Y								

Nilai VIF untuk variabel Tempat (X1), Fasilitas (X2) dan Pelayanan (X3) yaitu X1 2,242, X2 1,545, X3 1,823 sedangkan Tolerance-nya X1 0,446, X2 0,647 dan X3 0,549. Karena nilai VIF dari ketiga variabel tidak ada yang lebih besar dari 10 atau 5 (menurut Ghazali, 2009) yang menyatakan tidak lebih dari 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas pada ketiga variabel bebas tersebut.

Berdasarkan syarat asumsi klasik regresi linier dengan OLS, maka model regresi linier yang baik adalah yang terbebas dari adanya multikolinieritas. Dengan demikian, model di atas telah terbebas dari adanya multikolinieritas.

c) Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel bebas X terhadap variabel terikat Y. Berdasarkan garis regresi

yang telah dibuat, selanjutnya diuji keberartian koefisien garis regresi serta linieritasnya. Uji linieritas antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y memanfaatkan SPSS.

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	226.854	3	75.618	40.297	.000 ^a
	Residual	180.146	96	1.877		
	Total	407.000	99			
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						
b. Dependent Variable: Y						

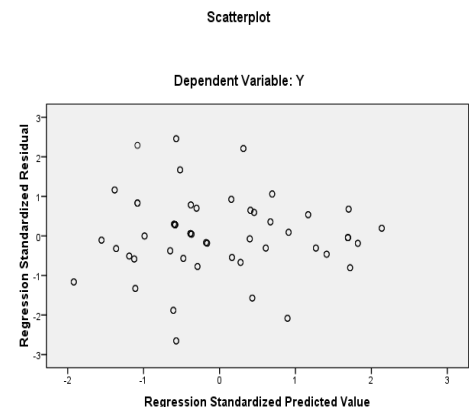
Untuk mendeteksi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik Ramsey. Ramsey Reset Test ini menggunakan prinsip membandingkan antara nilai Fhitung baru dengan Ftabel dengan $df = (\alpha, m, n-k)$. Jika nilai Fhitung > Ftabel. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa Fhitung (40,297) > Ftabel (2,68) maka dapat disimpulkan bahwa model jalur adalah linear.

d) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian

heteroskedastisitas

dilakukan dengan membuat Scatterplot (alur sebaran) antara residual dan nilai prediksi dari variabel terikat yang telah distandarisasi. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar Scatterplot, seperti pada gambar di bawah ini:



Dari gambar di atas terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola/alur tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadi homoskedastisitas. Asumsi klasik tentang heteroskedastisitas dalam model ini terpenuhi, yaitu

terbebas dari heteroskedastisitas. Uji ini (scatterplot) rentan kesalahan dalam penarikan kesimpulannya. Hal ini dikarenakan penentuan ada tidaknya pola/alur atas titik-titik yang ada di gambar sangat bersifat subjektif. Bisa saja sebagian orang mengatakan tidak ada pola, tapi sebagian lainnya mengatakan ini ada polanya. Tidak ada ukuran yang pasti kapan suatu scatterplot membentuk pola atau tidak. Keputusan hanya mengandalkan pengamatan/penglihatan peneliti.

2. Uji Ketepatan Model

Kriteria ketepatan model yang dimaksud dalam penelitian ini adalah koefisien determinasi (R^2) dan koefisien nilai F dimana hasilnya terlihat sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.747 ^a	.557	.544	1.36986	2.181

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.747 ^a	.557	.544	1.36986	2.181

b. Dependent Variable: Y

Dengan koefisien R Square (R^2) sebesar 0,557 Seperti yang terlihat pada tabel 4.7 maka dapat diketahui koefisien determinasi sebesar 0,557 yang berarti ada kecenderungan variasi perubahan kepuasan pengunjung pada Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara dipengaruhi secara bersama-sama oleh variasi perubahan dimensi tempat, fasilitas dan dimensi kualitas pelayanan sebesar 56%, sementara sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji ketepatan model selanjutnya dapat dilihat pada koefisien nilai F melalui uji Anova dengan hasil berikut :

Hasil Uji Anova

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	226.854	3	75.618	40.297	.000 ^a
	Residual	180.146	96	1.877		
	Total	407.000	99			
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						
b. Dependent Variable: Y						

Berdasarkan tabel diatas bahwa Perolehan nilai F hitung = 40,297 > F tabel 8,56 Dengan probabilitas sebesar 0.000 < 0,100 dapat diartikan bahwa model regresi adalah tepat digunakan dimana tempat, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara. Artinya variabel tempat, fasilitas, pelayanan secara bersama-sama dapat digunakan sebagai model predictor untuk pengukuran kepuasan pengunjung.

3. Pembahasan

a) Regresi Linier Berganda

Untuk menguji hipotesis penelitian mengenai ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat

(Y) digunakan analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.692	1.402	
	X1	.184	.069	.271
	X2	.122	.075	.024
	X3	.447	.078	.524
a. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data olahan SPSS

Dependen Variable: Kepuasan pengunjung

Berdasarkan tabel diatas dan dimasukan pada persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1,692 + 0,184X_1 + 0,22X_2 + 0,447X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pengunjung

X1 : Tempat/ lokasi

X2 : Fasilitas

X3 : Pelayanan

a : Konstanta

b₁, b₂, b₃ : Koefisien Regresi

e : Residual

Persamaan regresi diatas mengandung bahwa:



Variabel tempat (X_1) akan mempengaruhi Y sebesar 0,184 apabila ditingkatkan sebesar 1 satuan, sementara variabel lain dianggap tidak ada atau konstan, Variabel kepuasan pengunjung akan meningkatkan variabel Y sebesar 1,692 jika variabel lain yang tidak diteliti dianggap konstan / tidak ada. Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel tempat (X_1) akan mempengaruhi Y sebesar 1,692, sementara variabel lain dianggap tidak ada atau konstan.

Variabel fasilitas (X_2) akan mempengaruhi Y sebesar 0,022 apabila

ditingkatkan sebesar 1 satuan, sementara variabel lain dianggap tidak ada atau konstan, Variabel kepuasan pengunjung akan meningkatkan variabel Y sebesar 1,692 jika variabel lain yang tidak diteliti dianggap konstan / tidak ada.

Variabel pelayanan (X_3) akan mempengaruhi Y sebesar 0,447 apabila ditingkatkan sebesar 1 satuan, sementara variabel lain dianggap tidak ada atau konstan, Variabel kepuasan pengunjung akan meningkatkan variabel Y sebesar 1,692 jika variabel lain yang tidak diteliti dianggap konstan / tidak ada.

b) Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.692	1.402		1.206	.231		
	X1	.184	.069	.271	2.861	.000	.446	2.242
	X2	.122	.075	.024	2.490	.000	.647	1.545
	X3	.447	.078	.524	3.716	.000	.549	1.823
a. Dependent Variable: Y								

Berdasarkan, dari data diatas dapat diuraikan uji t sebagai berikut :

1. Variabel tempat memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, tingkat signifikansi dibawah 10% dan $df = 96$, nilai t 2,6861 > t tabel 1,658 dan probabilitas 0.000 < 0,05.
2. Variabel fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat, tingkat signifikansi 10%

dan df 96, nilai t 1,490 < t tabel 1,658 dan probabilitas 0,000 > 0,05.

Variabel pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, tingkat signifikansi dibawah 10% dan $df = 96$, nilai t 3,716 > t tabel 1,658 dan probabilitas 0.000 < 0,05

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah regresi yang diperoleh itu berpengaruh positif atau tidak berpengaruh.

c) Koefisien Determinasi



Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independent dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel independent. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independent secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dependen.

Nilai r ini akan mempunyai range antara 0 sampai dengan 1. Apabila nilai r ini semakin mendekati 1, maka akan semakin kuat atau semakin besar pengaruh variabel-variabel independent terhadap variabel dependen.

Koefisien determinasi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel

terikat. Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh nilai R -square atau Adjusted R -Square. R -Square digunakan pada saat variabel bebas hanya 1 saja (biasa disebut dengan Regresi Linier Sederhana), sedangkan Adjusted R -Square digunakan pada saat variabel bebas lebih dari satu. Dalam menghitung nilai koefisien determinasi penulis lebih senang menggunakan R -Square daripada Adjusted R -Square, walaupun variabel bebas lebih dari satu.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.747 ^a	.557	.544	1.36986	2.181

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Jika dilihat dari nilai R -Square yang besarnya 0,557 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel Tempat, fasilitas dan pelayanan terhadap variabel

kepuasan pengunjung sebesar 55,7 %. Artinya, Tempat, fasilitas dan pelayanan memiliki proporsi pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 55,7% sedangkan sisanya 44,3% (100% -55,7%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam model regresi linier.

Dan dari hasil penelitian ini maka diketahui nilai r adalah sebesar 0,557. Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan dipengaruhi oleh Tempat, Fasilitas dan Pelayanan sebesar 0,557 atau sebesar 55,7%, sedangkan sisanya sebesar 44,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Nilai r yang lebih condong ke angka 1 (satu) ini berarti bahwa terdapat pengaruh variabel-variabel independent yaitu Tempat, Fasilitas dan Pelayanan cukup kuat terhadap variabel kepuasan dan hubungan

antara variabel tersebut adalah positif kuat dan signifikan.

d) Uji f

Pengujian regresi tempat, fasilitas dan pelayanan secara bersama - sama terhadap kepuasan pengunjung Menentukan formulasi hipotesa $H_0 : \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara tempat, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung.

$H_a : \beta_1 > 0$, Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara tempat, fasilitas dan pelayanan secara bersama terhadap kepuasan pengunjung.

Taraf nyata 10% (0,10) dengan $N = 100$ $df = n-k-1 = 95-3-1 = 96$, $F_{tabel} = 8,56$. Artinya $f_{hitung} 40,297 > 8,56$ jadi ada pengaruh secara simultan

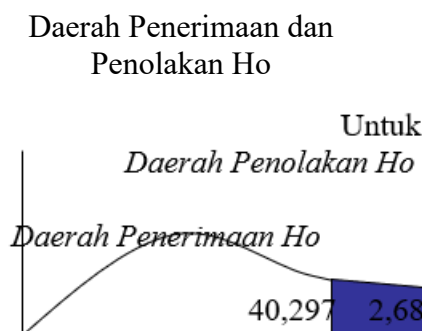
Tabel 4.12
Anova (SPSS)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	226.854	3	75.618	42.297	.000 ^a
	Residual	180.146	96	1.877		
	Total	407.000	99			
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						
b. Dependent Variable: Y						

Sumber : Data olahan SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan pada pengujian F dengan tingkat signifikansi 0,000 % dan df 96, diketahui nilai F test untuk variabel X terhadap Y adalah 40,297 > 8,56. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara variabel tempat, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung dapat diterima.

Gambar 4.13



4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel tempat memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, tingkat signifikansi dibawah 10% dan df = 96, nilai t 2,6861 > t tabel 1,658 dan probabilitas 0.000 < 0,05.
2. Variabel fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat, tingkat signifikansi 10% dan df 96, nilai t 1,490 < t tabel 1,658 dan probabilitas 0,000 > 0,05.
3. Variabel pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, tingkat signifikansi dibawah 10% dan df = 96, nilai t 3,716 > t tabel 1,658 dan probabilitas 0.000 < 0,05.

4. Variabel tempat, fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan hasil perhitungan signifikansi probabilitas dibawah 10% dan $df > f$ tabel 8,56 sehingga ada pengaruh secara simultan.
5. Koefisien determinasi sebesar 0,557 (56%) yang berarti secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel tempat, fasilitas dan pelayanan sebesar 56%, sementara sisanya sebesar 44% merupakan dimensi dari variabel lain.

5. Implikasi Hasil Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kualitas tempat maupun fasilitas sehingga Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab.

Banjarnegara perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

2. Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh para pengunjung Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara untuk memberikan deskripsi dan solusi alternatif pelayanan dan pengelolaan di tempat wisata dawuhan yang ada di Kota Banjarnegara dan sebagai masukan dalam memberikan pelayanan dan pengelolaan wisata yang berkualitas, adil, merata, efektif bagi Dinas yang bersangkutan.

3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada proses pengisian kuisioner. Hal ini disebabkan karena rata-rata pengunjung Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara adalah warga sekitar dan pelajar



yang berada dekat dengan Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara sehingga peneliti merasa kurang terwakili karena responden belum mewakili dalam berbagai kalangan di Banjarnegara.

6. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, diketahui bahwa ketiga variabel independen mempunyai peranan yang sangat penting terhadap kepuasan pengunjung. Oleh karena itu ada beberapa saran yang dapat diberikan bagi Desa Wisata Dawuhan, Kec. Wanayasa, Kab. Banjarnegara sebagai berikut:

1. Dalam kaitannya dengan variabel tempat :
Memperbaiki bagian bangunan yang sudah mulai rusak, menata fasilitas dan penerimaan customer agar lebih rapi, menambah fasilitas Wi-Fi, menyediakan area bermain
2. Dalam kaitannya dengan variabel fasilitas:
penambahan fasilitas seperti akses jalan yang baik, fasilitas umum bersih dan lengkap.
3. Dalam kaitannya dengan variabel pelayanan,
pengelolaan wisata yang ramah dan sopan, dan memberikan pelayanan yang memadai dan membuat konsumen puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan, Banyuwangi Publishing, Malang
- Basuki, Sulistyono. 1994. Periodisasi perpustakaan Indonesia, Rosdakarya, Bandung
- Blake, Reed H. dan Edwin O, Haroldsen. 2005. Taksonomi



- Konsep Komunikasi,
Papyrus, Surabaya
Buku Pedoman Perpustakaan edisi 3
tahun 2004, Dirjen
Pendidikan Tinggi RI
Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi
Analisis Multivariate dengan
program SPSS, Gema
Pertama, Jakarta
<http://edukasi.kompasiana.com/2009/11/16/manuskrip-aceh-so-peuhireun/>, diakses 2 Januari
2017
http://makdis.multiply.com/journal/item/21/JENIS-JENIS_PERPUSTAKAAN,
diunduh 20 november 2016
<http://udahgajerman.wordpress.com/2011/01/11/codex-gigas-alkitab-iblis/>, diakses 2
Januari 2017
Kotler, Philip dan Keller. 2009
Manajemen Pemasaran. Ed.
13, Erlangga, Jakarta
Larasati Milburga, et al, 1991,
Membina Perpustakaan
Sekolah, Kanisius,
Yogyakarta
Lupiyoadi, Rambat. 2001.
Manajemen Pemasaran Jasa ,
Salemba Empat, Jakarta
Moh. Nazir. 1988. Metode Penelitian,
Ghalia Indonesia, Jakarta
Nasution, M.N. 2004 Manajemen jasa
Terpadu, Ghalia Indonesia,
Jakarta
Perpustakaan Nasional Republik
Indonesia. (2011) Standar
Nasional Perpustakaan (SNP):
Perpustakaan Provinsi,
Perpustakaan
Kabupaten/Kota,
Perpustakaan Kecamatan,
Perpustakaan
Desa/Kelurahan,
Perpustakaan Khusus Instansi
Pemerintah, Perpustakaan
Nasional Republik Indonesia,
Jakarta.
Sugiyono. 2013. Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan
R&D. Cet.18. Bandung:
Alfabeta.
Suharsimi Arikunto. 2003. Produser
Penelitian Suatu Pendekatan
Praktek, Rineka Cipta, Jakarta
Sulistyo Basuki. 2003. Pengantar
Ilmu Perpustakaan,



- Universitas Terbuka,
Depdikbud, Jakarta
- Sutarno NS. 2003. Perpustakaan dan masyarakat, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Sutrisno Hadi. 2004. Metode research, Andi Offset, Yogyakarta
- Swastha, Bashu, Ibnu Sukotjo. 2010. Pengantar Bisnis, Liberti, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip prinsip Total Quality Service, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2000. Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta
www.badanperpusda-diy.go.id,
diunduh 26 november 2016, 09.00 WIB