

Pengaruh daya tarik wisata terhadap keputusan wisatawan: studi kasus di Obyek Wisata Pemandian Air Panas Tempuran di Kabupaten Magelang

Arvina Aizil Fitroh^{a,1}, Johan Subarkah^{b,2}

^a Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

^b Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta

¹ arvinaaizil2001@gmail.com; ² johan.subarkah@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 30 Januari 2024

Direvisi: 20 Maret 2024

Disetujui: 22 Mei 2024

Tersedia Daring: 1 Juni 2024

Kata Kunci:

Daya Tarik Wisata

Kepuasan Wisatawan

Pemandian Air Panas

Tempuran

Fasilitas

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Obyek Wisata Pemandian Air Panas Tempuran, Kabupaten Magelang. Menggunakan metode asosiatif kuantitatif dengan survei, penelitian ini mengukur atraksi (X1) dan fasilitas (X2) sebagai variabel independen, serta kepuasan wisatawan (Y) sebagai variabel dependen. Data dari 99 responden dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS. Hasil menunjukkan bahwa atraksi dan fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan wisatawan. Variasi atraksi dan kualitas fasilitas sangat menentukan tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola pariwisata untuk meningkatkan daya tarik dan fasilitas guna meningkatkan kepuasan wisatawan di Pemandian Air Panas Tempuran.

ABSTRACT

Keywords:

Tourist Attraction

Visitor Satisfaction

Tempuran Hot Springs

Facilities

This study examines how tourist attractions and facilities affect visitor satisfaction at Tempuran Hot Spring in Magelang Regency. Using a quantitative method with surveys, it evaluates two independent variables—attractions (X1) and facilities (X2)—and one dependent variable, visitor satisfaction (Y). Data from 99 respondents were analyzed using multiple linear regression via SPSS. Results show that attractions and facilities significantly influence visitor satisfaction. The findings provide insights for tourism managers to enhance attractions and facilities to improve visitor satisfaction at Tempuran Hot Springs.

©2024, Arvina Aizil Fitroh, Johan Subarkah
This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Pendahuluan ditulis menggunakan spasi tunggal. Bagian ini harus memuat 1) latar belakang, 2) kebaruan (wajib dijelaskan), 3) survei literatur (penelitian relevan), 4) analisis kesenjangan, 5) tujuan penelitian, 6) kontribusi penelitian yang jelas.

Pariwisata adalah kegiatan kompleks yang melibatkan berbagai sektor seperti pemerintah, bisnis, masyarakat, dan wisatawan. Sebagai salah satu sektor yang tumbuh paling cepat, pariwisata mendukung ekonomi global dan merupakan sektor unggulan di Indonesia dengan potensi pemasukan devisa yang besar. Magelang, kota di Provinsi Jawa Tengah, memiliki potensi wisata beragam, termasuk pemandian air panas alami di Desa Sumberarum. Meski demikian, banyak pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas yang tersedia.

Sektor pariwisata memberikan dampak signifikan pada ekonomi, sosial, dan budaya. Menurut data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, kontribusi sektor ini terhadap PDB nasional mencapai 4,8% selama 2015-2019. Magelang, dengan posisi strategisnya,

menawarkan berbagai destinasi wisata yang menarik.

Namun, observasi menunjukkan bahwa 79% pengunjung pemandian air panas Tempuran tidak puas dengan fasilitas yang ada. Kepuasan wisatawan merupakan faktor kunci kesuksesan destinasi wisata. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, salah satunya adalah daya tarik wisata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di obyek wisata pemandian air panas Tempuran, Magelang. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi gap penelitian dan memberikan wawasan tentang pengembangan destinasi wisata di Magelang. Oleh karena itu penelitian ini diberi judul, “*Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan: Studi Kasus di Obyek Wisata Pemandian Air Panas Tempuran di Kabupaten Magelang*”.

Kajian Literatur dan Kajian Teori

Kajian Literatur

- Pengaruh fasilitas wisata, daya tarik wisata dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe oleh Nurmala, Sullaida, Damanhur (2022)*. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas wisata, daya tarik wisata, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Ujong Blang Kota Lhokseumawe secara parsial. Diharapkan pemerintah daerah lebih memperhatikan tata kelola wisata dengan meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk meningkatkan minat pengunjung dan pertumbuhan ekonomi daerah.
- Pengaruh daya tarik wisata halal terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Kota Sabang oleh Kasmaniar, dkk (2023)*. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa wisata halal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Sabang dengan tingkat persentase pengaruh sebesar 58.4%, sedangkan sisanya 41.6% dipengaruhi oleh faktor lain.
- Pengaruh daya tarik, aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Pulau Karampuang di Mamuju Sulawesi Barat oleh Ma'ruf Armal, Mashur Razak, Muhammad Hidayat (2023)*. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa daya tarik, aksesibilitas, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Pulau Karampuang di Mamuju Sulawesi Barat, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,390, yang berarti bahwa variabel daya tarik, aksesibilitas, dan fasilitas menjelaskan 39% kepuasan wisatawan, sementara 61% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Kajian Teori

Kepuasan Wisatawan

Kotler dalam (Sunyoto, 2013) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan wisatawan menjadi penentu keberhasilan dalam industri pariwisata, memerlukan komitmen pengelola tempat atraksi untuk menyusun strategi yang memastikan kepuasan wisatawan. Kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan, di mana jika kenyataannya sesuai atau melebihi harapan, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika kenyataannya di bawah harapan, tingkat kepuasan akan rendah. Dalam konteks ini, kepuasan wisatawan sama dengan kepuasan pelanggan dalam bisnis. Kepuasan pelanggan, menurut Kotler, adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan memengaruhi pola perilaku selanjutnya, di mana pelanggan yang puas cenderung kembali membeli produk atau jasa yang sama dan memberikan referensi yang baik kepada orang lain. Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan pelanggan, pengelola tempat wisata perlu memahami kebutuhan dan harapan wisatawan terlebih dahulu.

Daya Tarik Wisata

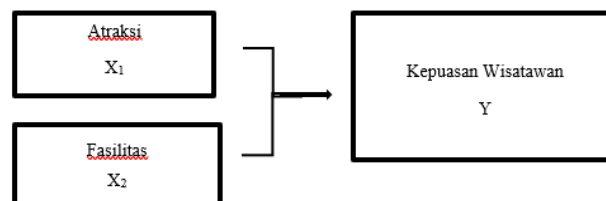
Daya tarik wisata adalah aspek utama yang mendorong wisatawan untuk melakukan perjalanan, meliputi atraksi alam dan fasilitas pendukung. Atraksi dapat berupa taman alam, pantai, situs arkeologi, dan tempat bersejarah. Menurut Harris dan Howard (1992), daya tarik wisata adalah ciri fisik atau budaya suatu tempat yang memenuhi kebutuhan wisatawan, seperti iklim, pemandangan, teater, museum, atau air terjun.

Atraksi, menurut Rossadi dan Widayati (2018), mencakup keunikan, keindahan, dan nilai alam, budaya, serta hasil buatan manusia yang menarik minat wisatawan. Atraksi yang baik menawarkan kombinasi keindahan alam, budaya, fasilitas memadai, layanan ramah, keselamatan, keberlanjutan lingkungan, dan kontribusi bagi komunitas lokal.

Fasilitas, menurut Kotler (2016), adalah peralatan fisik yang disediakan untuk kenyamanan konsumen, termasuk tempat parkir, toilet, area istirahat, tempat makan, pusat informasi, jalur pejalan kaki, fasilitas olahraga, dan akomodasi. Fasilitas yang baik meningkatkan pengalaman dan kenyamanan pengunjung.

Kerangka Berpikir

Penelitian ini mengkaji pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Pemandian Air Panas Tempuran, Magelang. Variabel independen adalah kepuasan wisatawan, sedangkan variabel dependen adalah atraksi dan fasilitas. Kerangka pemikiran ini memudahkan pemahaman penelitian.



Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir

2. Metode

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif untuk menguji pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Obyek Wisata Pemandian Air Panas Tempuran, Kabupaten Magelang. Penelitian ini dilakukan pada Februari hingga Maret 2024 dengan metode kuantitatif melalui survei dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variabel dependen adalah atraksi dan fasilitas, sedangkan variabel independen adalah kepuasan wisatawan. Data primer diperoleh dari kuesioner, sementara data sekunder dari dokumentasi dan penelitian terdahulu. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan 99 responden. Analisis data dilakukan dengan program SPSS, termasuk analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi (R^2), dan uji non-parametrik (*Mann Whitney*). Validitas dan reliabilitas instrumen diuji untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data.

3. Hasil dan Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman dan pembacaan, hasil dan pembahasan tidak dipisah dalam penulisannya. Hasil dan pembahasan harus menjawab permasalahan dan tujuan penelitian. Subjudul hasil dan pembahasan disajikan terpisah. Pembahasan merupakan bagian yang memiliki porsi paling banyak dalam badan artikel, minimum 60% dari keseluruhan artikel.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

Pernyataan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
X1.1	0,554	0,1975	Valid
X1.2	0,572	0,1975	Valid

X1.3	0,724	0,1975	Valid
X1.4	0,692	0,1975	Valid
X2.1	0,709	0,1975	Valid
X2.2	0,702	0,1975	Valid
X2.3	0,661	0,1975	Valid
X2.4	0,816	0,1975	Valid
Y3.1	0,786	0,1975	Valid
Y3.2	0,790	0,1975	Valid
Y3.3	0,770	0,1975	Valid
Y3.4	0,743	0,1975	Valid

Menggunakan sampel 99 responden dengan nilai r tabel 0,1975, uji validitas menunjukkan semua item kuesioner memiliki koefisien korelasi signifikan dengan variabel yang diukur, melampaui nilai kritis, sehingga instrumen penelitian ini terbukti valid.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Atraksi (X1)	0,727	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,802	Reliabel
Kepuasan Wisatawan (Y)	0,856	Reliabel

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Analisis Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,605	1,284		,472	,638
Atraksi	,458	,101	,363	4,555	,000
Fasilitas	,510	,077	,525	6,597	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Persamaan regresi $y = 0,605 + 0,458X1 + 0,510X2$ menunjukkan bahwa nilai konstanta 0,605 adalah awal sebelum variabel atraksi (X1) dan fasilitas (X2) mempengaruhi keputusan berkunjung. Peningkatan 1 satuan pada atraksi meningkatkan minat berkunjung sebesar 0,458, dan peningkatan 1 satuan pada fasilitas meningkatkan minat berkunjung sebesar 0,510.

Uji t

Tabel 4. Analisis Pengaruh Atraksi Terhadap Kepuasan Wisatawan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,405	1,532		,917	,361
Atraksi	,901	,090	,713	10,019	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Dengan taraf uji 5%, terbukti bahwa X1 mempengaruhi Y dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Nilai t hitung variabel X1 (10,019) melebihi nilai t tabel (1,985), menunjukkan bahwa atraksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Tabel 5. Analisis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,551	1,039		4,380	,000
	Fasilitas	,744	,063	,767	11,785	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Dengan taraf uji 5%, terbukti bahwa X2 mempengaruhi Y (nilai signifikansi 0,000 < 0,05). Nilai t hitung 11,785 > t tabel 1,985, menunjukkan ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

Uji F

Tabel 6. Analisis Pengaruh Atraksi Terhadap Kepuasan Wisatawan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	249,026	1	249,026	100,384	,000 ^b
	Residual	240,631	97	2,481		
	Total	489,657	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

b. Predictors: (Constant), Atraksi

Nilai F hitung 100,384 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Tabel 7. Analisis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288,294	1	288,294	138,876	,000 ^b
	Residual	201,363	97	2,076		
	Total	489,657	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas

Nilai F hitung 138,876 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengaruh Atraksi Terhadap Keputusan Wisatawan

Tabel 8. Analisis Pengaruh Atraksi Terhadap Kepuasan Wisatawan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,713 ^a	,509	,504	1,5750

a. Predictors: (Constant), Atraksi

Nilai korelasi yaitu sebesar 0,713. Diperoleh nilai R *square* sebesar 0,509 dengan arti pengaruh Atraksi terhadap kepuasan wisatawan sebesar 50,9%.

Tabel 9. Analisis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767 ^a	,589	,585	1,441

a. Predictors: (Constant), Fasilitas

Nilai korelasi yaitu sebesar 0,767. Diperoleh nilai *R square* sebesar 0,589 dengan arti pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan wisatawan sebesar 58,9%.

Uji Non Parametrik (*Mann Whitney*)

Tabel 10. Analisis Uji Non Parametrik

Test Statistics^a

	Kepuasan Wisatawan
Mann-Whitney U	4106,500
Wilcoxon W	9056,500
Z	-1,995
Asymp. Sig. (2-tailed)	,046

a. Grouping Variable: Daya Tarik

Nilai asymp. sig. (2-tailed) sebesar $0,046 < 0,05$ menunjukkan hipotesis diterima. Jadi, ada perbedaan pengaruh antara atraksi dan fasilitas, serta daya tarik wisata mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Pembahasan

Pengaruh Atraksi Terhadap Kepuasan Wisatawan: Atraksi di pemandian air panas Tempuran mempengaruhi kepuasan wisatawan. Arsitektur unik dan menarik serta kegiatan tambahan seperti berenang dan relaksasi di spa meningkatkan pengalaman wisatawan, membuat mereka merasa lebih puas.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan: Fasilitas yang memadai di pemandian air panas Tempuran juga mempengaruhi kepuasan wisatawan. Kolam yang bersih, area rekreasi luas, serta sarana pendukung seperti toilet dan kamar ganti yang nyaman meningkatkan pengalaman pengunjung. Kebutuhan yang terpenuhi dengan baik meningkatkan kepuasan mereka selama kunjungan.

4. Kesimpulan

Penelitian membuktikan ada pengaruh atraksi terhadap kepuasan wisatawan. Atraksi yang menarik, seperti arsitektur unik dan kegiatan tambahan di sekitar pemandian, meningkatkan daya tarik destinasi dan pengalaman wisatawan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, termasuk kolam yang bersih, area rekreasi luas, dan sarana pendukung yang nyaman, berperan penting dalam kepuasan wisatawan. Untuk keberhasilan dan daya tarik Pemandian Air Panas Tempuran, penting untuk terus meningkatkan atraksi dan fasilitas yang ditawarkan.

5. Daftar Pustaka

Coelho, M. S., Carlos, P. P., Pinto, V. D., Meireles, A., Negreiros, D., Morellato, L. P. C., & Fernandes, G. W. (2018). Connection between tree functional traits and environmental parameters in an archipelago of montane forests surrounded by rupestrian grasslands. *Flora*, 238, 51-59.

- Darmajati, 2001:28. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2014.
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), 123-133.
- Irwanto, A., & Rohman, F. (2013). Analisis pengaruh kualitas produk dan strategi harga terhadap kepuasan pelanggan, dan pengaruhnya pada terbentuknya word-of-mouth di perumahan madani group Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(1), 85-94.
- Johnson, M. D. (2015). Customer Satisfaction. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.73025-X>
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3* Cetakan. Jakarta: Rajawali
- Oliver, R. L. (2014). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer, Second edition. In *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, Second Edition. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Rangkuti, Freddy. (2011). *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sadeh, Ehsan, Farid Asgari, Leila Mousavi & Sina Sadeh. (2012). Factors Affecting Tourist Satisfaction and Its Consequences. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2, No. 2, 1557-1560.
- Simal, A. A. (2022). *Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Dieng Plateau* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Sulayman, M. M., Ernawati, E., & Indarini, I. (2013). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Serta Pengaruh Customer Satisfaction Dan Trust Terhadap Customer Loyalty Bca Di Surabaya. *Calyptra*, 1(1), 1-23.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Pelanggan*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In Edisi 4. <https://doi.org/10.3389/fgene.2015.00293>
- Widjaja, H. R., Rizkiyah, P., Royanow, A. F., Lemy, D. M., & Brian, R. (2023). The Economic Impact of Tourism Development in Mandalika Lombok Indonesia. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(9), e994-e994.
- Yacob, S., Johannes, J., & Qomariyah, N. (2019). Visiting intention: A perspective of destination attractiveness and image in Indonesia rural tourism. *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 122-133.
- Yollanda, Yollanda & Wardi, Yunia & Abror, Abror. (2018). The Influence of Islamic Tourism on Word of Mouth about Tourism in West Sumatera. 10.2991/piceeba-18.2018.67