



Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung *New Rivermoon* di Desa Pusur, Kabupaten Klaten

¹Fajar Subeni, ²Ria Rahmani Nur Febriyanti

^{1,2}Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo,

Jl Ahmad Yani 52 B Ringroad Timur Banguntapan Bantul, D.I. Yogyakarta

Email: fajarsubeni@stipram.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 10 Oktober 2024

Direvisi: 17 November 2024

Disetujui: 28 November 2024

Tersedia Daring: 1 Desember 2024

Kata Kunci:

Fasilitas

Kualitas Pelayanan

Kepuasan Pengunjung

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di *New Rivermoon* Desa Pusur, Klaten. Penelitian ini bermaksud guna mengerti serta membuat analisis pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung *New Rivermoon*. Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan berupa data primer dengan metode pengumpulan data lewat kuesioner, observasi, serta wawancara. Pemanfaatan sampel guna penelitian berjumlah 100 responden. Pemanfaatan analisis data mencakup pengujian validitas serta reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis serta uji regresi linier berganda dengan dibantu program SPSS 25. Hasil penelitian ini menandakan jika fasilitas serta kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada pengunjung *New Rivermoon*

ABSTRACT

Keywords:

Facilities

Service Quality

Visitor Satisfaction

This research was conducted at *New Rivermoon*, Pusur Village, Klaten. This study aims to understand and analyze the effect of facilities and service quality on visitor satisfaction at *New Rivermoon*. This research is quantitative research. The data used is primary data with data collection methods through questionnaires, observations, and interviews. The sample utilization for research amounted to 100 respondents. The use of data analysis includes validity and reliability testing, classical assumption testing, hypothesis testing and multiple linear regression testing with the help of the SPSS 25 program. The results of this study indicate that facilities and service quality have a positive and significant effect on visitor satisfaction at *New Rivermoon* visitors.

©2024, Fajar Subeni, Ria Rahmani Nur Febriyanti
This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Penggerak perekonomian pada sebuah negara salah satunya ialah Pariwisata. Pariwisata juga menjadi sektor pembangunan karena dapat meningkatkan berbagai pekerjaan dalam bidang usaha atau jasa hal ini mengurangi angka pengangguran dan mengentaskan kemiskinan. Indonesia mempunyai berbagai potensi wisata baik dari segi alam, budaya hingga buatan yang dikelola dengan baik sehingga dapat mendatangkan devisa yang besar. Daya tarik wisata di Indonesia memiliki banyak jenisnya mulai dari alam, budaya hingga buatan terbentang dari timur hingga barat. Salah satu provinsi yang mempunyai banyak lokasi wisata ialah Jawa Tengah. Hal ini didukung oleh keadaan politik dan keamanan yang relatif stabil di Jawa Tengah, yang memberikan kesan yang positif tentang kenyamanan dan keamanan saat



berkunjung. Potensi wisata yang terdapat di Provinsi Jawa Tengah mulai dari wisata alam, budaya, hingga buatan. Dari beberapa wisata yang ada di Provinsi Jawa Tengah terdapat daerah yang menjadi daerah tujuan wisata yaitu Kabupaten Klaten.

Kabupaten Klaten merupakan salah satu Provinsi Jawa Tengah yang terkenal dengan wisata alamnya, hal ini dikarenakan letaknya berada di kaki gunung Merapi dan Merbabu sehingga wisata alam yang paling mendominasi adakah wisata tirta atau wisata air. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Wisata Tirta, juga dikenal sebagai Wisata Air, ialah jenis wisata berkaitan langsung dengan air atau dilangsungkan di lingkungan akuatik, seperti danau, perairan pantai, atau perairan serupa lainnya”. Daerah yang menjadi tujuan pengunjung untuk berwisata air ialah di Kecamatan Polanharjo. Hal ini dikarenakan banyak mata air yang terdapat di daerah Polanharjo, dengan adanya mata air yang terus terjaga dan mengalir dapat dimanfaatkan dan dikelola oleh masyarakat sekitar dengan menjadikan atraksi wisata. Daerah ini memiliki berbagai aktivitas air yang bisa dilakukan oleh pengunjung, seperti berenang, snorkeling, budidaya ikan hingga River tubing. River tubing menjadi atraksi wisata yang paling digemari oleh wisatawan selain aktivitas berenang. Hal ini dikarenakan wisatawan bisa menikmati keindahan alam serta bermain air di sepanjang aliran sungai. Salah satu tempat wisata yang menyediakan atraksi River tubing adalah New Rivermoon. Aktivitas River tubing hampir sama dengan arum jeram yang menjadi pembeda ialah sarana dan alatnya yang memakai perahu karet, dengan memanfaatkan aliran Sungai Pusur sebagai anak Sungai Bengawan Solo yang terjaga dan bersih. Oleh karena itu New Rivermoon dikategorikan menjadi Sport Tourism. Selain River tubing terdapat berbagai aktivitas dan layanan yang disediakan seperti outbound, camping dan fun game. Tercatat pada tahun 2023 sebanyak 480.000 pengunjung telah berwisata di New Rivermoon. Dengan jumlah kunjungan yang begitu banyak perlunya sistem pengelolaan. Pengelolaan dan layanan yang diberikan sesuai ketentuan dan bisa dinikmati oleh pengunjung, hal ini berdampak pada pengunjung yang berkunjung agar merasakan kenyamanan dan merasa puas saat datang ke tempat wisata.

Pengelolaan Kepariwisata telah diatur dalam Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata (RIPPARKAB) Kabupaten Klaten pada Tahun 2014-2029 yang menjelaskan mengenai pedoman pembinaan pelaksanaan pengembangan pariwisata di daerah, dan seluruh elemen industri pariwisata daerah yang dapat dimanfaatkan untuk menentukan perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan pariwisata di daerah. Dengan adanya RIPPARKAB pengelolaan dan pelayanan di setiap destinasi wisata lebih diperhatikan khususnya dalam fasilitas dan kualitas pelayanan. Salah satu objek wisata yang perlu ditingkatkan dalam fasilitas dan kualitas pelayanan ialah New Rivermoon. Hal tersebut terbukti dengan adanya fasilitas yang kurang lengkap dan pelayanan yang relatif lambat. Fasilitas yang kurang di objek wisata New Rivermoon seperti papan petunjuk menuju New Rivermoon, denah objek wisata dan petunjuk arah. Sehingga dengan kurangnya fasilitas-fasilitas tersebut para pengunjung kesulitan dalam beberapa hal. Selain permasalahan fasilitas terdapat kualitas pelayanan yang kurang baik, dibuktikan dengan para pengunjung yang menunggu terlalu lama untuk menikmati atraksi River tubing. Dengan adanya permasalahan dan fenomena yang ada maka akan berdampak pada kepuasan pengunjung objek wisata New Rivermoon. Ketika pengunjung tidak merasakan kepuasan atas apa yang ditawarkan akan berimbas pada penyusutan total pengunjung jika terus menerus dibiarkan. Sehingga perlunya pengkajian atas studi mengenai fenomena atau masalah tersebut. Penelitian ini akan membahas berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi dengan judul “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung New Rivermoon Di Desa Pusur, Klaten”.

2. Metode

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Bahwa metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif ini digunakan oleh peneliti untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam pengaruh Atraksi dan Aksesibilitas terhadap minat berkunjung wisatawan di saloka theme park (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan instrumen penelitian berupa populasi dan sampel. Pada penelitian ini memfokuskan pada suatu fenomena objek wisata yaitu sport tourism di Desa Pusur, Klaten yang bernama New Rivermoon. Instrumen penelitian diambil dengan cara menyebarkan kuesioner kepada wisatawan yang pernah berkunjung ke objek wisata New Rivermoon Klaten.

Teknik pengumpulan data

Menurut Sugiyono 2015 dalam (Tresnaningsih et al., 2019) teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mengetahui minat berkunjung wisatawan melalui observasi (pengamatan) dan angket.

Langkah langkah penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017:142) Koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner berisi tentang pertanyaan/pernyataan tertutup/terbuka, dapat diberikan kepada responden baik secara langsung ataupun dikirim melalui pos atau internet.

2. Observasi

Menggunakan observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat (Jailani et al., 2023). Menurut Sugiyono, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/ subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang datang di Saloka Theme Park. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul (mewakili). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling. Teknik ini merupakan pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan dalam probability sampling ini

menggunakan pendekatan simple random sampling. Menurut Sujarweni, simple random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Dalam penelitian ini menggunakan jumlah kunjungan wisatawan satu tahun terakhir dengan jumlah populasi sebanyak 147.525 orang. Pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

E : Taraf Kesalahan/ error sebesar 0,10 (10%)

Berdasarkan rumus, maka:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{147.525}{1 + 147.525(0,10)^2}$$

$$n = \frac{147.525}{1 + 1475,52}$$

$$n = \frac{147.525}{1476,25}$$

$$n = 99,96$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari jumlah sampel yang minimal digunakan dalam penelitian ini adalah 99.96 responden kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik analisis data

Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam menganalisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel yang diambil dari seluruh responden, penyusunan data sesuai dengan variabel yang di dapatkan dari responden, penyajian data sesuai dengan variabel yang ingin diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab pertanyaan penelitian, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiono et al., 2020). Pada penelitian ini menggunakan analisis statistic deskriptif statistic ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan seadanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019). Selain menggunakan analisis statistic deskriptif penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linear berganda. Regresi linear adalah sebuah Teknik yang digunakan untuk mendapatkan model hubungan antara 1 variabel dependen 1 atau lebih variable independent (Briliant & Kurniawan, 2019), dikarenakan pada penelitian ini menggunakan variable independent lebih dari satu maka pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisa data pada penelitian ini menggunakan program IBM SPSS 29 Statistik.

3. Hasil dan Pembahasan

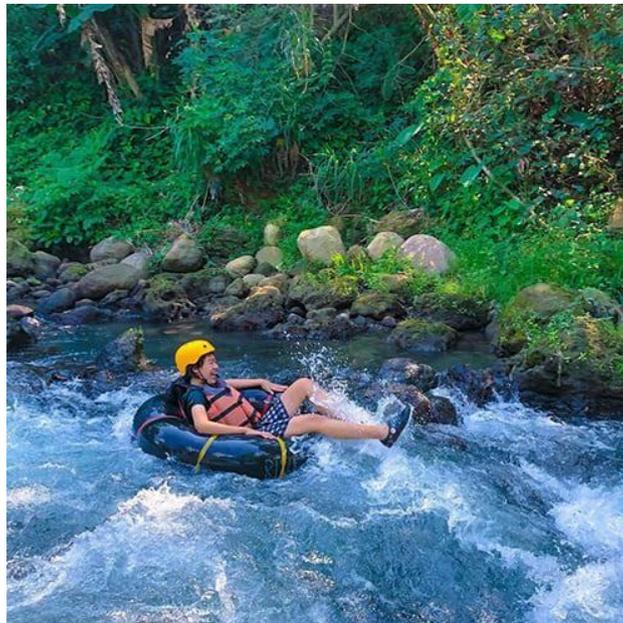
Gambaran Umum Wilayah Penelitian

New Rivermoon yakni objek wisata alam dengan letak di Desa Pusur, Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Akses jalan sudah tergolong bagus mempermudah pengunjung berkunjung ke *New Rivermoon*. Dengan jarak sekitar 18 km dari pusat kota Klaten menggunakan kendaraan pribadi membutuhkan waktu sekitar 30 menit. Obyek wisata *New Rivermoon* sudah berdiri sejak tahun 2019 dan semakin terkenal pada tahun 2021. *New Rivermoon* menjadi destinasi favorit keluarga dan anak-anak karena menyediakan berbagai layanan seperti outbound, camping, fun game, dan daya tarik utamanya river tubing dengan menyusuri kali Pusur. Selain atraksi wisata yang menarik ada beberapa hal yang menjadikan objek wisata ini terus diminati yaitu adanya restoran outdoor yang terletak di tepi kali Pusur, sehingga pengunjung dapat menikmati makanannya sembari menikmati

pemandangan alam yang asri. Tidak hanya itu *New Rivermoon Resto* juga menawarkan berbagai macam masakan Jawa, Nusantara, hingga Western. *New Rivermoon* didukung dengan konsep 4A yaitu Attraction, Accessibility, Amenities, dan Ancillary. Dalam konsep tersebut membuat sebuah objek wisata menjadi lebih baik dalam pengelolaan dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Berikut penjelasan mengenai konsep 4A dalam objek wisata *New Rivermoon*.

1. *Attraction* (Daya Tarik Wisata)

Atraksi dalam konsep pariwisata bisa disebut dengan daya tarik wisata. Atraksi dalam sebuah tempat wisata diklasifikasikan menjadi 3 yaitu: sesuatu yang bisa dilihat, sesuatu yang bisa dilakukan, dan sesuatu yang bisa dibeli (Rif'an dkk, 2023). Dengan berbagai daya tarik wisata yang telah dibuat penawaran oleh para pengelola kepada pengunjung semacam wisata alam, buatan, serta budaya. Pada penelitian ini *New Rivermoon* termasuk dalam wisata alam yang menawarkan berbagai keindahan yang masih asri terutama di wisata tirta. Hal ini disebabkan lokasi yang berdekatan dengan gunung merapi membuat mata air sangat jernih dan terkenal. Hal ini pula yang menjadikan Kabupaten Klaten terkenal dengan wisata tirta. *New Rivermoon* menawarkan daya tarik berupa outbound, camping, fun game, dan daya tarik utamanya *river tubing* dengan menyusuri kali Pusur.



Gambar 4. 1. Atraksi River Tubing

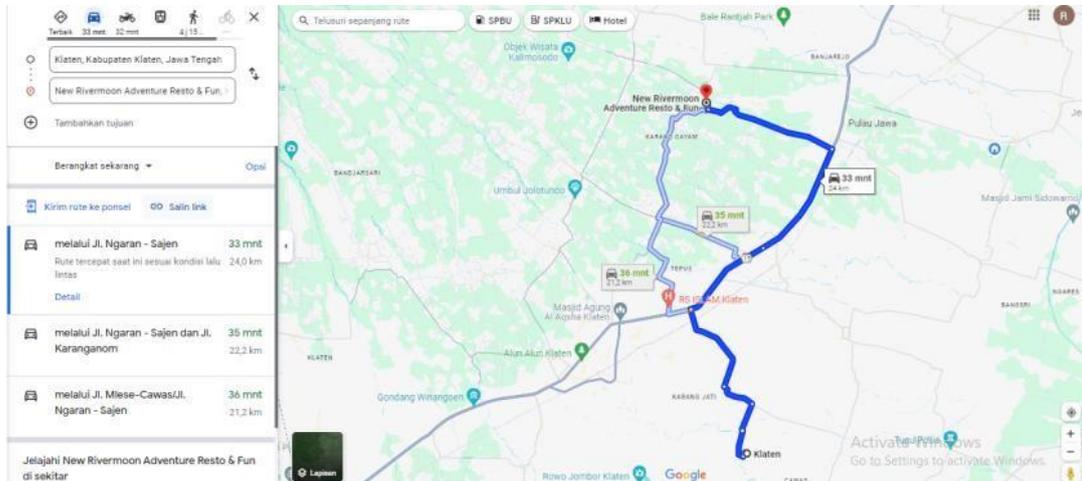
Sumber : website *New Rivermoon*
(<https://www.newrivermoon.com>)

River tubing di *New Rivermoon* memiliki perbedaan dengan atraksi lainnya yang hampir sama, yaitu terletak di aliran sungai yang tidak pernah deras, mata air yang jernih, dan medan river tubing yang hampir 2 kilometer. Oleh karena itu tidak heran pengunjung datang untuk mencoba atraksi river tubing di *New Rivermoon*.

2. *Accessibility* (Akses)

Untuk menunjang para pengunjung yang akan menuju ke objek wisata tentunya diperlukan akses yang memadai. Menurut Irawati dan Rif'an (2023) Jejaring aksesibilitas kawasan meliputi jalan utama yang menghubungkan daya tarik wisata serta jejaring jalan di dalam masing-masing kawasan. Aksesibilitas yang memadai tersebut berupa sarana transportasi,

kondisi jalan yang bagus, dan petunjuk arah yang jelas. Pada objek wisata New Rivermoon akses jalannya yang mudah dilalui berbagai macam kendaraan pribadi, bus maupun truck sehingga pengunjung tidak kesulitan menuju ke objek wisata tersebut. Selain itu jarak dari kota Klaten tergolong dekat sekitar 18 km dengan menempuh selama 35 menit.



Gambar 2. . Rute Perjalanan dari Kota Klaten menuju New Rivermoon
Sumber : Google Maps tahun 2024

Kondisi jalan yang sudah beraspal dan memiliki berbagai jalur alternatif membuat pengunjung dapat datang ke objek wisata melalui berbagai arah. Didukung dengan petunjuk arah yang jelas membuat pengunjung merasa nyaman dan mudah menemukan objek wisata tersebut.

3. *Amenities* (Fasilitas)

Objek wisata selain didukung oleh akses yang memadai, juga harus di tunjang oleh fasilitas yang baik agar dapat dimanfaatkan oleh para pengunjung. Fasilitas dibedakan menjadi 2 yaitu umum dan pariwisata. Fasilitas yang berada di New Rivermoon sudah tergolong lengkap dikarenakan memiliki fasilitas umum dan pariwisata. Terbukti dengan adanya fasilitas umum berupa mushola, toilet, tempat sampah, ruang ganti, dan restoran. Sedangkan untuk fasilitas pariwisata berupa toko cinderamata / oleh-oleh, wifi, ruang hijau, perlengkapan outbound dan river tubing. Sehingga pengunjung merasa puas dan nyaman apabila semua kebutuhan yang mereka inginkan terpenuhi dan lengkap.

4. *Ancillary* (Kelembagaan yang menyediakan layanan tambahan)

Sebuah objek wisata tentunya didukung oleh beberapa lembaga yang mengelolanya. Lembaga tersebut nantinya akan bermanfaat bagi para pengunjung untuk mempermudah dalam aspek layanan seperti informasi, keamanan, dan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh organisasi, pemerintah daerah, pengelola objek wisata dan kelompok lainnya. Pada objek wisata New Rivermoon ada berbagai pihak yang membantu dalam mengelola sehingga pengunjung merasa aman dan kualitas pelayanan lebih baik.

Hasil Analisis dan Pembahasan

Analisis pertama yang dilakukan adalah mengenai karakteristik wisatawan. Karakteristik wisatawan bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik populasi yang diteliti (Subeni dan Rif'an, 2022). Untuk analisis data, berdasarkan karakteristik wisatawan diketahui bahwa ada 100 responden Terdiri dari sebanyak 29 atau 29% laki-laki dan 71 atau 71% perempuan. Selanjutnya untuk usia responden paling rendah ialah usia 26 – 30 tahun sejumlah 7% serta usia tertinggi ialah 21 – 25 tahun sebesar 56 %. Untuk pekerjaan responden paling rendah ialah guru sebesar 1 % dan pekerjaan tertinggi ialah pelajar/mahasiswa sebesar 59%.

Untuk pendapatan responden paling rendah yakni Rp 4.000.000,- s/d Rp 5.000.000,- sejumlah 5% serta pendapatan responden paling tinggi ialah < Rp 1.000.000,- sejumlah 35%. Selanjutnya frekuensi kunjungan paling rendah ialah > 7 kali sebesar 2% dan frekuensi kunjungan paling tinggi ialah 2 – 3 kali sebesar 75%.

a. Hipotesis 1 fasilitas terhadap kepuasan pengunjung

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat signifikansi bermaksud variabel fasilitas sejumlah 0.000 ($p < 0,05$) lalu t hitung total 4.639 (positif) maka dibuat simpulan jika t tabel < t hitung ($1.984 < 4.639$) serta signifikansi $0.000 = 0.000 < 0,05$, Perihal ini menandakan jika faktor yang berkaitan dengan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap faktor kepuasan pengunjung. Sehingga menunjukkan hipotesis yang diajukan diterima, ada dampak fasilitas (X1) terhadap kepuasan pengunjung (Y) pengunjung di New Rivermoon Desa Pusur, Klaten. Ketika sebuah lokasi wisata memenuhi standar dan memenuhi ekspektasi, maka dapat memuaskan pengunjung dan minat kunjung ulang wisatawan akan meningkat, sebaliknya apabila fasilitas kurang memadai tingkat kepuasan pengunjung akan berkurang. Sehingga dalam objek wisata, fasilitas sangat berpengaruh mulai dari kebersihan hingga kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Di objek wisata New Rivermoon terdapat fasilitas yang sudah lengkap, sehingga pengunjung merasa nyaman dan puas dalam berkunjung. Hasil penelitian ini pula diperkuat atas penelitian yang dilangsungkan (Frimayasa & Lawu, 2021) berjudul “Pengaruh Fasilitas Tempat Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol Jakarta”.

b. Hipotesis 2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.

Pengujian hipotesis ke dua menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Tingkat signifikansi guna variabel kualitas pelayanan sejumlah 0.000 ($p < 0,05$) serta t hitung sejumlah 3.994 (positif) maka dapat dibuat simpulan jika t tabel < t hitung ($1.984 < 3.994$) lalu signifikansi $0.000 = 0.000 < 0,05$. Perihal ini menandakan jika variabel kualitas pelayanan berdampak positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan diterima, menunjukkan adanya dampak kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) pengunjung di New Rivermoon Desa Pusur, Klaten. Dengan pelayanan yang maksimal memberikan dampak pada kepuasan pengunjung, namun jika pelayanan tidak maksimal dapat membuat wisatawan merasa tidak puas. Sehingga kualitas pelayanan berdampak besar terhadap tingkat kepuasan berkunjung pengunjung, dan jika kualitas pelayanan objek wisata yang ditawarkan mengecewakan para pengunjung akan berdampak pada penurunan jumlah pengunjung jika terus menerus dibiarkan. Penelitian ini juga diperkuat atas penelitian yang dilangsungkan (Suhartapa, 2022) berjudul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung I Taman Indonesia Kaya Semarang”.

c. Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis data dari Uji F, F hitung menandakan nilai F sejumlah 7.113 > F table sejumlah 3.09 dan signifikasinya 0.000 lebih rendah dari 0.05. Hasil tersebut menandakan jikalau variabel fasilitas serta kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di New Rivermoon. Untuk mencapai rasa puas terhadap kinerja (hasil) suatu produk dipengaruhi atas banyak faktor seperti fasilitas serta kualitas pelayanan. Kepuasan terjadi apabila hasil melampaui harapan konsumen, sehingga peranan kepuasan sangatlah penting sebagai faktor penentu konsumen menyukai produk atau jasa yang ditawarkan. Didukung dengan study lapangan yang sesuai seperti fasilitas dan pelayanan sama-sama memiliki tingkat kualitas yang baik dan selalu diperhatikan oleh pihak pengelola, sehingga para petugas memberikan kinerja yang memuaskan bagi para pengunjung. Dapat disimpulkan dari nilai indikator fasilitas yang

paling besar ialah fasilitas yang mudah digunakan dan familier bagi para pengunjung serta nilai indikator kualitas pelayanan yang besar terdapat pada penyediaan berupa pusat informasi dan fasilitas umum. Pihak dari pengelola selalu memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang disediakan serta mengevaluasi dan meningkatkan sistem kinerja para petugas, selain itu keindahan objek wisata New Rivermoon tidak kalah dengan wisata lain yang terdapat di Kabupaten Klaten petugas sehingga dari beberapa aspek tersebut dapat memberikan rasa puas bagi para pengunjung.

4. Kesimpulan

Wisata tirta menjadi ciri khas Kabupaten Klaten, hal ini dikarenakan letaknya di bawah gunung Merapi dan Merbabu. Dengan adanya berbagai sumber mata air menjadikan masyarakat mengolahnya menjadi atraksi wisata. Salah satunya di Kelurahan Polanharjo yang terkenal dengan atraksi wisatanya yaitu River tubing New Rivermoon. Selain aktivitas River tubing terdapat banyak atraksi yang dapat dinikmati oleh wisatawan antara lain outbound, camping dan fun game. Sehingga perlunya pengolahan yang benar dan baik salah satunya dalam fasilitas dan kualitas pelayanan untuk memberikan rasa puas pada pengunjung. Pada uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dan sub variabel diasumsikan valid dan reliabel, sehingga alat ukur dalam penelitian ini dapat dipercaya. Setelah hasil analisis data tersebut diperoleh, pada pengujian hipotesis variabel independen (fasilitas dan kualitas pelayanan) menunjukkan bahwa variabel fasilitas mempengaruhi kepuasan pengunjung secara parsial, sedangkan variabel kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Dan secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung secara signifikan harus menjawab permasalahan, tujuan penelitian dan berisi rekomendasi atau implikasi penelitian. Simpulan bukan ringkasan dan bukan pula tulisan ulang dari pembahasan.

5. Daftar Pustaka

- Afifuddin. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Alana, P. R., & Putro, T. A. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Aprilia, E. R. 2017. Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Ampenan Mataram. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 51.
- Bakti & Oktafiani. 2019. 34-Article Text-68-1-10-20190911. 15(1), 47–55.
- Basiya, R., & Abdul, H. 2012. Kualitas dayatarik wisata, kepuasan dan niat kunjungan kembali pengunjung mancanegara di jawa tengah.
- Fanggidae Ronald & Maria Bere . 2020. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana Measurement of Tourist Satisfaction Level on Tourism Facilities in. 4(1), 53–66.
- Frimayasa, A., & Lawu, S. H. (2021). Pengaruh Fasilitas Tempat Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol Jakarta. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747.



- Irawati, Novi dan Rif'an, Achmad Andi. 2023. *Mitigasi Bencana Wilayah Pesisir Kawasan Wisata Pantai Selatan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Bandung: CV WIDINA MEDIA UTAMA.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kontur, Ronny. 2003. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2, Edisi 12*. New Jersey: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Pratiwi G. 2020. *Pada Loyalitas Konsumen Dan Kepuasan Konsumen River Tubing Di Kemuning*.
- Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten Klaten Tahun 2014 -2029 Sugiyono. 2011. *Metode Penilitain Kuantitatif Kaulitatif dan R&B*. Bandung :Alfabeta
- Rif'an AA, Ferdinandsyah MR, Ramadhani AW, Agatha DS, Bryliandita FA, Dinar MF. 2023. *Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Daya Tarik Wisata Pantai Cemasewu di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah Volume 17 Nomor 1, 37-46*
- Subeni, Fajar dan Rif'an, Achmad Andi. 2022. *Strategi Pengelolaan Pantai Parangtritis sebagai Daya Tarik Wisata Alam Di Kabupaten Bantul Pada Era New Normal. Jurnal Pringgitan Volume 3 Nomor 1, hal 1-13*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penilitain Kuantitatif Kaulitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- SUGIYONO, P. D. 2017. *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suhartapa, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Indonesia Kaya Semarang. Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>*
- Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009
- Viny Fitriana. 2022. *Studi Deskriptif Analisis Modifikasi Dalam Hasil Pembelajaran Keterampilan Sepak Takraw. S1 thesis, Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Wardiyanto. 2010. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Wulandari, D. A., Darsiharjo, & Wirakusuma, R. M. 2016. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat. Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure, 13(2), 37–51*.
- Yoeti, Oka A. 2003, *Tours And Travel Marketing*. Jakarta : Pradnya Paramita. Yuyun Mardiyani, M. 2015. *Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. Management Analysis Journal, 4(1), 65–75*.