



Analisis Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Pulau Cemara Sawojajar Brebes

Duwiya Vera Wati¹ Nur Afridah² Hendri Sucipto³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhamadi Setiabudi,
Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia^{1,2,3}

Email: duwiyyaverra03@gmail.com¹ nurafridah.umus73@gmail.com²
hendrisucipto313@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga tiket, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan cara melakukan observasi dan membagikan kuesioner secara langsung maupun online kepada pengunjung Desa Wisata Pulau Cemara Sawojajar Brebes. Data tersebut selanjutnya akan diolah dengan menggunakan aplikasi analisis data statistic atau diolah dengan SPSS 22. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel harga tiket, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan hal ini dilihat dari hasil uji F yaitu sebesar 15.548 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Dalam uji t pada variabel harga tiket berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar thitung $2,690 >$ ttabel 1.660. Variabel Fasilitas juga berpengaruh secara sifnifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar thitung 3.546 $>$ ttabel 1.660. Dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar thitung 3.363 $>$ ttabel 1.660.

Kata Kunci: Harga Tiket, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to determine the effect of ticket prices, facilities and service quality on customer satisfaction. The method used in data collection is by observing and distributing questionnaires directly or online to visitors to the Cemara Sawojajar Island Tourist Village, Brebes. The data will then be processed using statistical data analysis applications or processed with SPSS 22. The results of this study state that the ticket price, facilities and service quality variables have a significant effect on the customer satisfaction variable, this can be seen from the results of the F test, which is 15,548 with a probability value of $0.000 < 0.05$. In the t-test, the ticket price variable has a significant effect on customer satisfaction, which is equal to $tcount 2,690 > ttable 1.660$. Facility variable also has a significant effect on customer satisfaction, namely $tcount 3,546 > ttable 1,660$. And the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction at $tcount 3.363 > ttable 1.660$.

Keywords: Ticket Prices, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu asal pendapatan yang krusial bagi suatu negara. Kepariwisataan Indonesia adalah penggerak perekonomian nasional yang potensial untuk memacu perkembangan perekonomian dimasa depan. Dengan pariwisata, maka suatu negara atau lebih spesifik lagi pemerintah wilayah obyek wisata itu berada, akan menerima pemasukan dari pendapatan setiap obyek wisata. Pariwisata salah satu jenis industri yang bisa meningkatkan kecepatan pertumbuhan ekonomi. Hal ini terbukti adanya penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor produktif lainnya (Bellani & Siswhara, 2016). Dibandingkan menggunakan sektor-sektor ekonomi lainnya, pariwisata menunjukkan perkembangan yang stabil bahkan mempunyai kecenderungan semakin tinggi setiap tahunnya (Yoeti, 2006:11 dalam Sulistiyan, Hamid, & Azizah. 2015:2).



Pariwisata juga adalah komoditas yang diperlukan oleh setiap individu. Alasannya, karena kegiatan berwisata bagi seseorang individu bisa menaikkan daya kreatif, menghilangkan kejemuhan kerja, relaksasi, berbelanja, bisnis, mengetahui peninggalan sejarah, dan budaya suatu etnik tertentu segi ekonomi bahwa aktivitas pariwisata bisa memberikan sumbangan terhadap penerimaan wilayah yang bersumber dari pajak, retribusi parkir dan karcis atau bisa mendatangkan devisa berdasarkan para wisatawan manca negara yang berkunjung. Adanya pariwisata juga akan menumbuhkan bisnis-bisnis ekonomi yang saling merangkai dan menunjang kegiatannya sebagai akibatnya bisa menaikkan pendapatan masyarakat.

Komponen pariwisata antara lain yaitu wahana transportasi, wahana akomodasi, wahana makan dan minum, obyek dan atraksi pariwisata, dan wahana hiburan. Minat kunjungan wisatawan ke suatu destinasi juga objek wisata dapat ditentukan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu kemudahan menerima informasi tentang objek wisata tersebut, promosi, aksesibilitas, sampai harga, fasilitas dan pelayanannya. Berlakunya UU No.32 Tahun 2004 mengenai otonomi daerah menjadi harapan dan tantangan tersendiri bagi Pemerintah Daerah Otonom, lantaran dengan dilaksanakannya otonomi daerah maka pengembangan dan pembangunan obyek wisata merupakan salah satu tugas pemerintah daerah. Setiap daerah otonom harus sanggup menggali asal-asal keuangan sendiri untuk menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam rangka menaikkan kesejahteraan daerahnya, sebagai akibatnya banyak daerah otonom di Indonesia yang mulai membuat sektor pariwisata menjadi sumber PAD. Pantai Pulau Cemara di Brebes adalah salah satu destinasi wisata yang menawarkan pengalaman unik dan menarik bagi para pengunjung. Terletak di Desa Sawojajar, Kecamatan Wanasari, pantai ini menawarkan pemandangan alam yang memukau serta berbagai kegiatan yang bisa dinikmati oleh wisatawan. Perjalanan menuju Pantai Pulau Cemara memakan waktu sekitar 20 menit naik perahu dari pantai. Pengunjung akan menikmati pemandangan indah saat berlayar menuju Pulau Cemara. Air laut yang jernih dan pemandangan pesisir yang hijau membuat perjalanan terasa menyenangkan.

Pulau Cemara Sawojajar yang terletak di Brebes merupakan hamparan pasir yang membentuk pulau di tengah laut. Pulau tersebut memiliki ukuran $0,12 \times 5$ kilometer dan terletak di sebelah utara Kabupaten Brebes. Sejak tahun 2016, tempat ini banyak menjadi jujugan para wisatawan. Bukan tanpa alasan, pulau ini menawarkan keindahan menawan panorama pantai dengan deretan sejuknya pohon cemara. Tak heran objek wisata Pulau Cemara mulai banyak diminati oleh wisatawan domestik dari dalam maupun luar Kabupaten Brebes karena keindahan alamnya. Daya tarik pariwisata yang dimiliki oleh Pulau Cemara meliputi pesona pantai berpasir sejauh mata di sekitar pulau, barisan pohon cemara yang teduh, hamparan hutan mangrove yang membingkai aliran sungai menuju pulau, serta berbagai lokasi yang cocok untuk berfoto di depan kamera. Menurut data BPS tahun 2022, wisata Pulau Cemara menjadi salah satu penopang kegiatan perekonomian kreatif untuk warga masyarakat di desa tersebut. Meski potensial sebagai objek wisata dan banyak dikunjungi masyarakat, bahaya abrasi mengancam Pulau Cemara Sawojajar. Titik kawasan abrasi diidentifikasi berdasarkan data pengamatan citra satelit dan survey lapangan menunjukkan beberapa lokasi di bagian utara Provinsi Jawa Tengah. Terdapat 23 lokasi rawan abrasi yang teridentifikasi di sepanjang pesisir utara Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Brebes salah satunya. Lindungi Hutan bersama pihak-pihak terkait hadir dalam upaya penghijauan dan pelestarian lingkungan Pulau Cemara, Brebes melalui program penanaman pohon. Hingga saat ini, ada lebih dari 3.900 pohon cemara laut ditanam di Pulau Cemara. Tentu, angka tersebut akan terus kami lipat gandakan.

Peningkatan dalam sektor pariwisata dipengaruhi kepuasan pengunjung. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu harga tiket. Harga tiket masuk objek



wisata sebagai pertimbangan bagi calon pengunjung. Harga merupakan nilai manfaat yang dimiliki suatu produk barang atau jasa yang dibandingkan menggunakan biaya atau pengorbanan yang disebabkan atas mengkonsumsi barang atau jasa tersebut (Sulistiyana, 2015). Harga adalah sejumlah nilai yang bisa diperoleh untuk membayar atau menilai, suatu produk, jasa atau layanan yang telah kita peroleh (Harahap 2016) dalam (Ardiyansah 2019). Dengan memberikan harga tiket wisata masuk yang murah bisa menaikkan kunjungan dalam objek wisata tersebut. Adapun biaya yang akan dikeluarakan dalam Objek Wisata Pulau Cemara yaitu hari Senin-Sabtu pengunjung dikenakan biaya tiket masuk sebanyak Rp. 20.000,- dan hari Minggu atau hari libur nasional dikenakan biaya tiket masuk sebanyak Rp. 25.000,-. Sementara biaya tiket masuk anak-anak usia dibawah 10 tahun dikenakan sebanyak Rp.10.000,-. Dan untuk rombongan pembelian 10 tiket akan mendapatkan 1 tiket gratis.

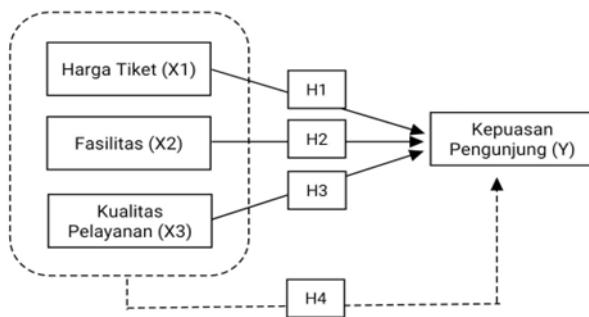
Tabel 1. Jumlah Pengunjung Pertahun

Tahun	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah	139.821	203.221	238.161	180.301	178.421

Pada tabel pengunjung pertahun dari 2020-2024, setiap tahunnya mengalami penurunan dan peningkatan. Hal ini karena adanya pandemik yang menyerang Indonesia. Dimana pada masa pandemik pemerintah memberlakukan sistem *Lock Down* hingga PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yaitu semua kegiatan masyarakat dibatasi khususnya juga pada bidang perekonomian. Faktor kedua yang menghipnotis kepuasan pengunjung yaitu fasilitas. Fasilitas merupakan penyedia kelengkapan fisik untuk menaruh kemudahan pada *customers* untuk melakukan aktivitasnya sebagai akibatnya kebutuhannya bisa terpenuhi (Sulistiyana, 2015). Fasilitas merupakan salah satu lokasi yang kegunaannya untuk memenuhi kebutuhan pengunjung wisatawan untuk tinggal sementara waktu menikmati wisata yang sedang dikunjunginya. Fasilitas merupakan salah satu lokasi yang kegunaannya untuk memenuhi kebutuhan pengunjung wisatawan untuk tinggal sementara waktu menikmati wisata yang sedang dikunjunginya. Sementara fasilitas yang diberikan Objek Wisata Pulau Cemara Sawojajar yaitu 3 perahu viber yang digunakan, kurang lebih 13 warung makan, 1 balai pertemuan, tempat informasi, 3 toilet umum, 1 area parkir roda dua, 1 area parkir roda empat, lebih dari 15 tempat sampah dan 1 mushola. Faktor ketiga yaitu pelayanan berarti "setiap tindakan atau perbuatan yang bisa ditawarkan oleh seluruh pihak yang lain, yang bisa dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak membuat kepemilikan sesuatu (Rahmayanty,2016). Sementara pelayanan yang disajikan oleh pihak Objek Wisata Pulau Cemara Sawojajar sangatlah ramah dan baik dengan para pengunjung yang datang untuk berwisata.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Desa Wisata Pulau Cemara Sawojajar Brebes. Penelitian menggunakan jenis data kuantitatif karena data yang disajikan bersangkutan dengan angka atau scoring. Penggunaan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuisioner terhadap pengunjung. Data-data tersebut kemudian dianalisis serta dioalah kedalam bentuk analisis data statistic atau dikenal juga dengan SPSS 22. Berdasarkan kajian teori penelitian terdahulu maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Keterangan :

X1 : Harga Tiket

X2 : Fasilitas

X3 : Kualitas Pelayanan

Y : Kepuasan Pengunjung

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap masalah yang merupakan praduga karena masih harus diuji kebenerannya. Berdasarkan tujuan penelitian, kajian teoritis, penelitian yang relevan dan kerangka berpikir diatas, hipotesis yang dipakai pada penelitian ini adalah:

- H1: Harga Tiket berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Pulau Cemara Sawojajar.
- H2: Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Pulau Cemara Sawojajar.
- H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Pulau Cemara Sawojajar.
- H4: Harga Tiket, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Pulau Cemara Sawojajar.

Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung pada Desa Wisata Pulau Cemara Sawojajar Brebes yaitu jumlah pengunjung ditahun 2024 sebanyak 178.421 pengunjung. Populasi memiliki jumlah yang sangat besar, sehingga peneliti hanya mengambil beberapa sampel untuk memudahkan dalam mengumpulkan data dan mengolah data penelitian. Arikunto S. (2016) mengemukakan pendapatnya tentang sampel penelitian apabila subjek yang diteliti kurang dari 100, maka sampel diambil semua sehingga penelitiannya menjadi penelitian populasi. Sedangkan jika subjek penelitian lebih dari 100 maka kriteria pengambilannya antara 10% - 15% atau 20% - 25%. Dari pendapat tersebut penelitian ini menggunakan kriteria 10% dalam sampelnya.

$$\begin{aligned} n &= N \\ &\frac{1 + Ne^2}{n = 178.421} \\ &\frac{1 + 178.421 (100)}{n = 99,44} \\ &= 100 \end{aligned}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)



Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil dari penelitian ini sebesar 99,44. Namun jumlah tersebut diperlukan pembulatan hasil nilai perhitungan dari hasil 99,44 menjadi 100 responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui keabsahan atau kevalidan pada suatu instrument penelitian. Sebuah instrument dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada instrument atau kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Kuesioner dikatakan valid apabila r_{hitung} dari $tabel$ 0,196 pada signifikansi 5%.

Harga Tiket

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Harga Tiket

Nomor item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,715	0,196	Valid
2	0,796	0,196	Valid
3	0,855	0,196	Valid
4	0,797	0,196	Valid
5	0,825	0,196	Valid
6	0,773	0,196	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Dari data diatas bahwa 6 pertanyaan dalam variabel (X1) memiliki $r_{hitung} > 0,196$ yang menunjukkan bahwa semua pertanyaan valid sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian variabel harga tiket (X1).

Fasilitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas

Nomor item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,715	0,196	Valid
2	0,796	0,196	Valid
3	0,855	0,196	Valid
4	0,797	0,196	Valid
5	0,825	0,196	Valid
6	0,773	0,196	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Dari data diatas bahwa 6 pertanyaan dalam variabel (X2) memiliki $r_{hitung} > 0,196$ yang menunjukkan bahwa semua perntanyaan valid sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian fasilitas (X2).

Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Nomor item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,670	0,196	Valid
2	0,719	0,196	Valid
3	0,792	0,196	Valid
4	0,740	0,196	Valid



5	0,818	0,196	Valid
6	0,756	0,196	Valid
7	0,428	0,196	Valid
8	0,418	0,196	Valid
9	0,614	0,196	Valid
10	0,738	0,196	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Dari data diatas bahwa 10 pertanyaan dalam variabel (X3) memiliki r hitung > 0,196 yang menunjukan bahwa semua perntanyaan valid sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian kualitas pelayanan (X3).

Kepuasan Pelanggan

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Nomor Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,422	0,196	Valid
2	0,539	0,196	Valid
3	0,696	0,196	Valid
4	0,756	0,196	Valid
5	0,696	0,196	Valid
6	0,781	0,196	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Dari data diatas bahwa 6 pertanyaan dalam variabel (Y) memiliki r hitung > 0,196 yang menunjukan bahwa semua perntanyaan valid sehingga semua pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian kepuasan pelanggan (Y).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menentukan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat dipakai lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Teknik yang dipakai untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah 622, 869, 696 Cronbach's Alpha dengan cara membandingkan nilai Alpha dengan standarnya. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki Cronbach's Alpha > 0,60.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Nomor	Variabel	Nilai Cronbach's	Batas	Keterangan
1	X1	0,797	0,6	Reliabel
2	X2	0,774	0,6	Reliabel
3	X3	0,764	0,6	Reliabel
4	Y	0,758	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Dari data diatas diketahui bahwa nilai Cronbach's dari masing-masing variabel > 0,60 sehingga semua item pertanyaan yang disajikan sudah realibel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data berguna untuk menguji apakah pada model regresi variabel residual memiliki distribusi normal. Menurut (Ghozali, 2016) untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Dapat dilakukan menggunakan teknik uji



normalitas dengan menggunakan Kolmogorof Smirnov. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikan variabel, jika signifikan lebih besar dari alpha 5% (0,05) maka menandakan distribusi normal.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}		Mean .0000000
		Std. Deviation 2.33059108
Most Extreme Differences		Absolute .084
		Positive .074
		Negative -.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.838
Asymp. Sig. (2-tailed)		.484

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Out put SPSS 22, 2025

Pada tabel diatas yaitu *out put SPSS* dapat dilihat bahwa uji normalitas dengan *Kolmogorof-Smirnov* memiliki nilai *Probability sig (2-tailed)* dengan *Asymp.sig* sebesar 0,484. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah terdistribusi dengan normal atau berdistribusi normal.

Uji Multikolineritas

Ghazali (2018;107) menyatakan bahwa uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar satu atau semua variabel bebas (independen). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak lebih dari 0,1 maka dapat diketahui bahwa tidak terjadi multikolineritas antar variabel bebas.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolineritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Harga Tiket	.629	1.591
	Fasilitas	.544	1.838
	Kualitas Pelayanan	.566	1.766

Sumber: Out put SPSS 22 diolah, 2025

Berdasarkan *out put SPSS* dapat diketahui bahwa uji multikolineritas pada bagian *Collinearity Statistics* terlihat untuk ketiga variabel independen memiliki angka *Tolerance* sebesar 0,629, 0,544 dan 0,566 lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF sebesar 1.591, 1.838 dan 1.766 lebih kecil dari 10. Dengan demikian hasil tersebut tidak melebihi batas nilai *Tolerance* dan nilai VIF. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dihasilkan tidak ada masalah multikolineritas.



Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1	(Constant)	11.284	1.956		.000
	Harga Tiket	.212	.079	.284	.000
	Fasilitas	.376	.106	.402	.001
	Kualitas Pelayanan	.220	.065	.374	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Out put SPSS 22, 2025

Dari output SPSS tersebut bisa dilihat dari nilai sig dari ketiga variabel yaitu sebesar 0,000, 0,001 dan 0,001. Dimana nilai sig tersebut tidak melebihi atau < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan model regresi uji heteroskedastisitas ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2016:192) analisis regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y).

Tabel 10. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1	(Constant)	11.284	1.956		.000
	Harga Tiket	.212	.079	.284	.000
	Fasilitas	.376	.106	.402	.001
	Kualitas Pelayanan	.220	.065	.374	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Out put SPSS 22, 2025

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut: $Y = 11.284 + 0,212 + 0,376 + 0,220$ Dari hasil analisis regresi diatas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal lain, yaitu:

1. Nilai konstanta sebesar 11.284 angka tersebut menunjukkan bahwa jika harga tiket (X_1), fasilitas (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) nilainya 0 maka nilai kepuasan pelanggan (Y) adalah 11.284.
2. Variabel harga tiket (X_1) memiliki nilai koefisien regresi yaitu sebesar 0,212. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif Aspek Keuangan terhadap kinerja keuangan. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan aspek keuangan sebesar 1% maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,212 dengan asumsi variael independen yang lain dianggap konstan.
3. Variabel Fasilitas (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,376. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif kompetensi harga tiket terhadap fasilitas. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan ukuran kompetensi fasilitas sebesar 1% maka fasilitas akan mengalami kenaikan sebesar 0,376 dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.



4. Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,220 Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif kompetensi harga tiket terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan ukuran kompetensi kualitas pelayanan sebesar 1% maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,220 dengan asumsi variabel independen lain dianggap konstan.

Uji t (Parsial)

Ghozali (2018; 88) uji t dipakai untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial.

Tabel 11. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	11.284	1.956		5.768	.000
Harga Tiket	.212	.079	.284	2.690	.000
Fasilitas	.376	.106	.402	3.546	.001
Kualitas Pelayanan	.220	.065	.374	3.362	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Out put SPSS 22, 2025

- Nilai signifikan $t_{X1} = 0,000$. Maka nilai signifikan t_{X1} lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya produk secara parsialatau individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kesimpulannya bahwa hipotesis pertama diterima.
- Nilai signifikan $t_{X1} = 0,001$. Maka nilai signifikan t_{X1} lebih kecil dari 0,05 atau $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya produk secara parsialatau individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kesimpulannya bahwa hipotesis kedua diterima.
- Nilai signifikan $t_{X1} = 0,001$. Maka nilai signifikan t_{X1} lebih kecil dari 0,05 atau $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya produk secara parsialatau individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kesimpulannya bahwa hipotesis ketiga diterima.

Pada tabel dapat dilihat nilai t tabel sebesar 1,660 dan pada t hitung sebesar harga tiket = 2.690 , fasilitas = 3.546 dan kualitas pelayanan = 3.362 . Dimana nilai t hitung $>$ t tabel yaitu 2.690, 3.546, 3.362 $>$ 1.660 dan dapat disimpulkan bahwa hasil uji t dapat dikatakan valid.

Uji F (Simultan)

Uji analisis regresi berganda pda uji F (simultan) ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas secara bersama-sama dengan satu variabel terikat.

Tabel 12. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	261.266	3	87.089	15.548	.000 ^b
Residual	537.734	96	5.601		
Total	799.000	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Out put SPSS 22, 2025



Berdasarkan dari hasil pengujian *out put SPSS* diperoleh nilai signifikan F sebesar 0,000. Adapun kriteria pengujian menentukan bahwa jika nilai probabilitas (Sig) < 0,05, maka hipotesis diterima. Dengan demikian nilai $0,000 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel independen harga tiket, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan (bersamaan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan . Kesimpulannya bahwa hipotesis diterima. Pada F tabel dapat dilihat nilai F tabel sebesar 2,699 dan pada F hitung sebesar 15.548. Dimana nilai F hitung $>$ F tabel yaitu $15.548 > 2,699$ dan dapat disimpulkan bahwa hasil uji F dapat dikatakan valid.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga tiket berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu pada uji t sebesar $t_{hitung} 2.690 > t_{tabel} 1.660$. Harga tiket pada objek wisata Pulau Cemara Sawojajar Brebes dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jika harga tiket tersebut memiliki nilai ekonomis yang cukup terjangkau.
2. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu pada uji t sebesar $t_{hitung} 3.546 > t_{tabel} 1.660$. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh pengelola objek wisata Pulau Cemara Sawojajar Brebes juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimana alat-alat fisik yang disediakan terjaga kebersihannya serta masih berfungsi dengan normal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu pada uji t sebesar $t_{hitung} 3.363 > t_{tabel} 1.660$. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mampu menangkap dan melihat apakah suatu layanan jasa mampu melayani konsumen dengan baik atau tidak. Dengan demikian karyawan objek wisata Pulau Cemara Sawojajar Brebes harus selalu memperhatikan cara nya melayani konsumen, caranya berpakaian dan sigap melayani konsumen jika ada kesulitan.
4. Harga tiket, fasilitas, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu dilihat pada uji F yaitu sebesar 15.548 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang memiliki rasa puas dipengaruhi oleh rasa senang saat berkunjung dan berwisata ke objek Wisata Pulau Cemara Sawojajar Brebes.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, S. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. *Vol. 2 No. 01 Juni 2017*, 1-12.
- Bety Noftaruli, E. W. (2021). Pengaruh Harga Tiket Masuk Dan Publisitas Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Di Tjong A Fie Mansion . *Jurnal Studi Manajemen Vol. 3, No. 2, pp. 22-30, Mei 2021*, 1-9.
- Darojat, I. (2021). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Citra Raya Water World). *Dynamic Management Journal Vol. 5 No. 1* , 23-37.
- Estu Handayani, M. D. (2017). Pengaruh Promosi Wisata Bahari Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Pelabuhan Muncar Banyuwangi . *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil Volume 7, Nomor 2, Oktober 2017*, 151-160.
- Fairuz Zabady Zainal Abidin Putera, F. S. (2016). Perbandingan Prediksi Financial Distress Dengan Menggunakan Model Altman, Springate Dan Ohlson. *Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, Nomor 3, Oktober 2016*, 217-229.



- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.4, No.1 Februari 2019: 37 - 44, 37-44.*
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan . *Jurnal Penelitian Manajemen Volume 1,Nomor 2,Okttober 2019 Hal 144-156,144-156.*
- Meyta Salsa Hardina, E. S. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitasterhadap Keputusan Berkunjung Wisata Taman Sari di Yogyakarta. *CAKRAWANGSA BISNIS Vol. 2, No.1 (2021): April /85-100,85-100.*
- Pebryani Lestari, A. Y. (2020). Analisis Faktor Penentu Minat Berkunjung Kembali Pada Destinasi Wisata Taman Limo Jatiwangi Bekasi . *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT) Volume 11 Nomor 2, November 2020, 180-193.*
- Putri Ratnasari, I. M. (2019). Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas Wisata, Dan Kualitas Jasa Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Grand Maerokoco Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi No. 47 / Th. XXVI / Oktober 2019,1-10.*
- Rifki Wahyudi, I. Y. (2021). Pengaruh Promosi, Harga Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Air Manis Padang . *Jurnal Ilmiah Manajemen Volume 16, No.2, Oktober 2021: 193-210, 193-210.*
- Rosa Lesmana, W. H. (2019). Model Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Lokal Studi Kasus Pada Objek Wisata Kepulauan Seribu Jakarta . JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma), Vol.2, No.2 , Juli 2019, 36-47.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Sukawati, (2018). " Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Internet di Kota Makassar". *Jurna Ilmiah Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, Vol. 1, No. 2.*
- Totok Adi Hermanto, T. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim . *Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 7 Nomor 1 2022, 2-7.*
- Wardhana, G. W. (2021). Faktor Anteseden Kepuasan Pengunjung Wisata Puro Mangkunegaran, Surakarta . JSHP VOL. 5, NO. 2, April 2021 , 1-10.
- Winata, S. R. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pantai Bali Lestari. *Jurnal Studi Manajemen Vo. 3, No. 1, Jan 2020, 1-8.*
- Yofina Mulyati, M. A. (2018). Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Destinasi Wisata Pantai Carocok Painan Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Kasus Pada Wisatawan Domestik) . *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 6 No. 2, December 2018, 191-200, 191-200.*