

Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Panorama Baru Kota Bukittinggi

Sugestiwa¹, Siska Mitria Nova²

¹ Program Study Pariwisata, ISI Padang Panjang

² Dosen Program Study Pariwisata, ISI Padang Panjang

¹ Sugestiwa35@gmail.com, ² siskamitrianova45@gmail.com.

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya beberapa keluhan wisatawan terkait kualitas pelayanan dan fasilitas di objek wisata Panorama Baru Kota Bukittinggi, seperti kurang ramahnya petugas, minimnya fasilitas, serta kondisi beberapa sarana yang belum memadai. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Panorama Baru Kota Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Panorama Baru Kota Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 165 responden yang ditentukan menggunakan rumus Hair. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai t hitung sebesar 6,798 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai t hitung sebesar 2,925 dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai F hitung sebesar 139,682 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Panorama Baru Kota Bukittinggi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan wisatawan, Panorama Baru, Kota Bukittinggi.

PENDAHULUAN

Salah satu bidang yang sangat penting untuk kemajuan sebuah negara atau wilayah adalah pariwisata (Setiawan, 2025), bisnis pariwisata dapat meningkatkan perekonomian mampu menghasilkan pendapatan dari berbagai kegiatan seperti hotel, transportasi, restoran dan objek wisata. Selain itu juga membuka lapangan kerja. Pariwisata adalah Perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu dari suatu tempat ke tempat lain dengan meninggalkan tempat asal (Alana & Putro, 2020).

Pelayanan merupakan salah satu faktor pengaruh pada kepuasan pengunjung Pelayanan di tempat wisata memiliki banyak faktor, seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). (Suhartapa, 2022). Kelima komponen ini sangat menentukan bagaimana pengalaman pengunjung terbentuk selama kunjungan mereka, sehingga memberikan layanan yang optimal sangat penting untuk memastikan kepuasan yang berkelanjutan.

Fasilitas di atraksi wisata adalah salah satu komponen yang penting dalam menunjang kepuasan wisatawan, seperti dikatakan oleh Utari & Kampana (2014) fasilitas (*amenities*) adalah sarana dan prasarana yang digunakan oleh wisatawan untuk memenuhi kebutuhan seperti, penginapan, rumah makan, restaurant, tempat parkir dan sebagainya.

Kepuasan wisatawan terhadap objek wisata sangat penting untuk mendorong wisatawan untuk kembali ke sana atau menimbulkan loyalitas wisatawan (Viola & Ginting, 2022). Kepuasan wisatawan ialah faktor yang sangat penting dalam menentukan sebuah keberlanjutan pada sebuah objek wisata, hal ini sependapat dengan yang dikatakan oleh Rosa Lesmana et al (2020) Kepuasan wisatawan yang tinggi berpengaruh dalam loyalitas wisatawan.

Sumatera Barat Adalah salah satu daerah yang memiliki kekayaan alam yaitu pemandangan (Julend, 2019), saat ini telah berubah menjadi tempat wisata yang menarik perhatian wisatawan, dan salah satu kota di Sumatera Barat yang memiliki banyak destinasi wisata yang memukau yaitu Kota Bukittinggi. Bukittinggi memiliki banyak daya tarik dari sektor pariwisata, dan terdapat beberapa destinasi yang populer saat ini, mulai dari Jam Gadang, Panorama Lubang Jepang, Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, dan yang sedang populer juga saat ini adalah Panorama Baru Bukittinggi.

Fenomena "negeri di atas awan", di mana pengunjung dapat melihat hamparan awan yang memenuhi lembah Ngarai Sianok dari atas (Khazanah Minang, 2024). Panorama Baru Kota Bukittinggi, yang saat ini tengah berkembang menjadi salah

satu destinasi unggulan dan banyak diminati oleh wisatawan. Selain pelayanan, aspek lain yang sama penting dalam menunjang kepuasan wisatawan adalah ketersediaan dan kualitas fasilitas pariwisata yang ada di destinasi tersebut. Taman Wisata Panorama Baru menawarkan berbagai fasilitas menarik seperti area bermain anak, gazebo, menara pandang, dan spot foto *Instagramable*. Ide-ide pemuda lokal digunakan untuk membuat wahana unik seperti kapal, yang dirancang dengan latar belakang memukau Ngarai Sianok dan mengutamakan keamanan dan kenyamanan pengunjung. Pengelolaan Taman Wisata Panorama Baru berada di bawah tanggung jawab Ikatan Pemuda Pemudi Panorama Baru (IP3B), yang menunjukkan bahwa mereka ingin mendorong generasi muda untuk mengembangkan objek wisata ini (Afdol, 2024).

Penilaian dan ulasan dari wisatawan menjadi aspek penting dalam mengukur keberhasilan sebuah destinasi wisata. *Google Review*, salah satu platform ulasan terpercaya, memberikan gambaran langsung tentang pengalaman pengunjung di Panorama Baru. Panorama Baru mendapatkan 550 ulasan *google Review* dengan rating 4,5, hasil ini bisa dikatakan cukup bagus (*Google Review*, 2026). Tetapi masih ada beberapa ulasan dari wisatawan yang masih merasa kurangnya kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Panorama baru. Hal ini harus perhatian khusus pada objek wisata Panorama Baru Kota Bukittinggi, mengingat masih terdapat beberapa ulasan dari wisatawan yang menyampaikan keluhan terkait fasilitas yang dianggap kurang memadai atau belum lengkap.

Beberapa pengunjung tetap menilai bahwa fasilitas tersebut kurang terawat dan belum memenuhi standar kenyamanan, baik dari segi kebersihan, kelengkapan fasilitas, maupun pengelolaannya. Beberapa permasalahan yang terjadi di Panorama Baru Kota Bukittinggi yang diungkapkan dalam ulasan *Google Review* adalah mengenai pelayanan, yaitu sikap petugas yang dinilai kurang responsif terhadap pertanyaan pengunjung, serta fasilitas toilet yang kotor. Dari permasalahan ini seharusnya menjadi perhatian bagi pengelola mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Panorama Baru Bukittinggi.

METODE

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena berdasarkan data berupa angka yang dikumpulkan dan dianalisis secara statistik. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjelaskan fenomena dengan data (angka) dan menguji suatu hipotesis tertentu (Sulistiyawati dkk 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada, tanpa memanipulasi variabel yang diteliti (Arikunto, 2010). Metode ini sangat berguna untuk memberikan gambaran mendalam dan jelas tentang kondisi aktual yang diamati, sehingga dapat dijadikan dasar untuk penelitian lanjutan atau pengambilan keputusan yang tepat.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2017 dalam Hapsari & Kristiani, 2015). Populasi dalam penelitian ini Adalah wisatawan yang mengunjungi objek wisata Panorama Baru Kota Bukittinggi, yang memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan di kawasan tersebut.

b. Sampel

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang dipilih dianalisis, sehingga hasilnya diterapkan ke populasi secara keseluruhan (Subhaktiyasa 2024). Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yaitu wisatawan yang pernah dan sedang berkunjung ke Panorama Baru, dan bersedia menjadi responden, selama mereka termasuk dalam kriteria wisatawan yang sedang atau pernah berkunjung ke Panorama Baru Kota Bukittinggi. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Hair (2010) jumlah sampel yang ideal dikalikan 5-10 kali jumlah indikator, pada penelitian ini terdapat 33 indikator, Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: $33 \times 5 = 165$.

3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder data primer dikumpulkan secara langsung dari responden atau kelompok sampel melalui metode seperti observasi, dokumentasi, dan angket/kuesioner (Sugiyono, 2023). data primer dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa observasi lapangan dan penyebaran kuesioner kepada wisatawan Panorama Baru Kota Bukittinggi, sedangkan data sekunder juga digunakan untuk mendukung dan memperkuat analisis. Data sekunder berasal dari sumber, seperti laporan instansi yang relevan, jurnal, buku, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian.

4. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

a. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan yaitu kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan. Kuesioner dirancang menggunakan skala Likert dengan lima penilaian, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju", guna mengukur sejauh mana pendapat responden terhadap pernyataan yang diberikan.

b. Teknik Pengumpulan Data

- **Observasi**

Teknik pengumpulan data observasi merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau subjek yang akan diteliti.

- **Kuisisioner**

Kuesioner sebarakan secara langsung menggunakan media *Google Form*, nanti link kuisionernya akan dibuat dalam bentuk barcode, jadi wisatawan cukup scan barcode tersebut untuk langsung mengisi kuisioner, dan ditujukan kepada responden yang telah memiliki pengalaman langsung berkunjung ke lokasi wisata Panorama Baru Kota Bukittinggi.

- **Dokumentasi**

Pengambilan foto untuk melengkapi hasil data observasi

5. Teknik Analisis Data

Dilakukan beberapa tahapan sebagai berikut:

- Uji validitas ialah suatu langkah uji yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan alat ukur untuk mengukur apa yang harus diukur (sugiyono, 2006 dalam Azhar & Adri (2008).
- Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian memberikan hasil konsisten dan stabil jika digunakan dalam pengukuran yang berulang kali. Menggunakan Cronbach's Alpha.
- Uji asumsi klasik ialah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah asumsi klasik dalam model regresi linier mengalami masalah.
- Analisis Regresi Linear Berganda dilakukan untuk mengetahui dampak pelayanan (X1), fasilitas (X2), terhadap kepuasan wisatawan (Y). tujuannya untuk menguji pengaruh dan pemahaman antara masing-masing variabel.
- Uji Hipotesis (Uji t dan Uji f) untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Data di peroleh dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada 165 responden yang memenuhi kriteria wisatawan yang pernah berkunjung dan sedang berkunjung ke Panorama Baru.

Hasil uji validitas terhadap tiga variabel, seluruh item pernyataan menunjukkan nilai rhitung > rtabel (0,152), yang berarti seluruh item dinyatakan valid dan relavan. Pada variabel kualitas pelayanan nilai rhitung tertinggi Adalah 0,804 (item 9) dan terendah 0,692 (item 3). Untuk variable fasilitas yang tertinggi yaitu 0,827 (item 6) dan terendah 0,713 (item 9) dan sementara variable kepuasan wisatawan yang tertinggi 0,826 (item 3 dan 4) dan terendah 0,752 (item 1) dan Uji Realibilitas dari ketiga variable memiliki interprestasi sangat kuat dan memenuhi syarat dari reliabilitas instrument karena memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Berdasarkan Uji Asumsi Klasik dilakukan uji Normalitas menggunakan Kolmogorov- Smornov dengan taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 pada penelitian ini mendapatkan nilai Kolmogorov- Smornov sebesar 0,44 yang mana dikatakan data normal, selanjutnya dilakukan uji Multikolineritas kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance 0,314 dan nilai VIF 3,185 dan fasilitas memiliki nilai tolerance 0,314 dengan nilai VIF 3,185. kedua variable tersebut memiliki nilai tolerance besar dari 0,10 dan nilai VIF kecil dari 10. artinya dikatakan tidak terjadi multikolineritas dan hasil uji gletsjer, kualitas pelayanan memiliki nilai sig 0,692 dan fasilitas memiliki nilai sig sebesar 0,196. kedua nilai tersebut memiliki nilai sig lebih besar dari 0,05 dan dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedasititas.

Dari hasil uji analisis regresi linear berganda mendapatkan persamaan yaitu: Konstanta = 6,818, jika kualitas pelayanan dan fasilitas pada nilai nol, maka nilai kepuasan wisatawan sebesar 6,818. jika kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien 0,341 memiliki arti setiap kenaikan kualitas pelayanan maka nilai kepuasan wisatawan naik sebesar 0,341. Dan Jika fasilitas memiliki nilai koefisien 0,239, artinya setiap kenaikan fasilitas maka nilai kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0,239.

Hasil uji t dari kualitas pelayanan memiliki nilai thitung sebesar 6,798 sedangkan ttabel untuk penelitian sebesar 1,974 dengan nilai signifikan 0,000 (< 0,05) dan fasilitas memiliki nilai thitung sebesar 2,925 dan ttabel 1,974 dengan nilai signifikan 0,004 (< 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Selanjutnya Dari hasil uji f didapatkan nilai Fhitung sebesar 139,682 dengan nilai signifikan 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. maka disimpulkan kualitas pelayanan dan fasilitas secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan

2. Pembahasan

- Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan di Panorama Baru.

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai t hitung sebesar 6,798 dan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Aldilla Dwi Septianing Putri dan Naili Farida (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

- Fasilitas berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan di Panorama Baru

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan t hitung sebesar 2,925 dan nilai signifikansi 0,004 (<0,05), sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik mampu meningkatkan kepuasan wisatawan. Hasil tersebut sesuai dengan teori Zeithaml et al. (1990) yang menyatakan bahwa fasilitas menjadi salah satu faktor yang memengaruhi

kepuasan konsumen. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Candra Sugiarto dan Woro Utari (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Panorama Baru

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan F hitung sebesar 139,682 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis ketiga diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kombinasi pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang memadai. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terbentuk ketika kinerja yang diterima sesuai atau melebihi harapan, serta didukung oleh penelitian Ketut Angga Suputra Jayadi dkk. (2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Panorama Baru, berdasarkan nilai uji t 6,798 dengan signifikan 0,000 (0,05). Hasil ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan petugas Panorama Baru Dengan demikian, tingkat kepuasan wisatawan meningkat. Pelayanan yang ramah, mampu memberikan informasi, cepat tanggap serta kepedulian terhadap kebutuhan wisatawan. Meskipun begitu pengelola Panorama Baru tetap harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan pengalaman bagi wisatawan ketika berkunjung.

Fasilitas berdampak besar pada kepuasan wisatawan berdasarkan dari hasil uji t sebesar 2,925 dengan nilai signifikan 0,004 (0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Panorama Baru. Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti toilet, mushola, tempat parkir, tempat duduk dan tempat sampah menjadi faktor penting untuk memberikan kenyamanan bagi wisatawan ketika berkunjung. Meskipun begitu pengelola tetap perlu adanya perbaikan dan memperhatikan kondisi fasilitas yang ada di Panorama Baru.

Kualitas pelayanan dan fasilitas Bersama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, berdasarkan dari hasil uji f sebesar 139,682 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 (0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan di Panorama Baru tidak hanya di pengaruhi oleh satu faktor, tetapi dipengaruhi bersama-sama oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Panorama Baru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, serta ucapan terima kasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan data sehingga sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, s. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di d'kandang amazing farm. Jurnal ilmiah pariwisata.
- Djunaid, i. S. (2021). Penyuluhan pemahaman siswa smk pariwisata tentang skill dunia kerja. Jurnal pengabdian dan kewirausahaan.
- Fahrizal alghifari baruwadi, t. W. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata hiu paus botubarani gorontalo (studi kasus pada wisatawan hiu paus botubarani). Journal of artificial intelligence and digital business (riggs).
- Hidayat, r. Al, putra, m. B. E., & pradipta, r. C. (2024). Pengaruh fasilitas dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata qween. Jurnal administrasi bisnis nusantara, 3(1), 59–70.
- Jayadi, k. A. S., mananda, i. G. P. B. S., & karini, n. M. O. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan nusantara di kebun raya "eka karya" bali. Jurnal ipta (industri perjalanan wisata), 10(2), 199–204.
- Sobirin, y. (2026). Pengaruh pengalaman nilai emosional, atribut destinasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berdasarkan perspektif bisnis islam. Bandar lampung.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian pariwisata (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, r&d). Alfabeta bandung.
- Sugiyono. (2023). metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta Bandung.
- Yoeti, o. A. (1996). Pengantar ilmu pariwisata. Bandung: angkasa.