

Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun

Elsa Artha Marlina^{1*}, Rahmad Ramadan²

¹ Program Studi Pariwisata, Fakultas Seni Rupa dan Desain, Institut Seni Indonesia Padangpanjang

² Program Studi Pariwisata, Fakultas Seni Rupa dan Desain, Institut Seni Indonesia Padangpanjang

^{1*}elsaarthamarlina10@email.com, ²rahmadramadan296@email.com

Abstrak

Pemandian Alam Sweembath merupakan salah satu destinasi wisata alam di Kabupaten Simalungun yang mengalami penurunan jumlah kunjungan dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengunjung yang berkaitan dengan harga tiket, fasilitas, dan keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga tiket, fasilitas, dan keamanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 119 responden yang merupakan pengunjung Pemandian Alam Sweembath. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tiket, fasilitas, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, baik secara parsial maupun simultan. Variabel fasilitas dan keamanan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan harga tiket yang terjangkau serta meningkatkan kualitas fasilitas dan sistem keamanan guna meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kunci kunci: harga tiket, fasilitas, keamanan, kepuasan pengunjung, pariwisata.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah, sektor pariwisata juga mampu menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan daya saing suatu daerah. Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi wisata alam, budaya, dan sejarah yang cukup besar sehingga menjadi salah satu tujuan wisata di Indonesia. Perkembangan sektor pariwisata tersebut perlu didukung dengan pengelolaan destinasi wisata yang mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung. Kabupaten Simalungun merupakan salah satu daerah di Provinsi Sumatera Utara yang memiliki berbagai objek wisata alam, salah satunya Pemandian Alam Sweembath. Berdasarkan data kunjungan wisatawan, jumlah kunjungan wisatawan di Kabupaten Simalungun mengalami peningkatan dari 1.605.405 orang pada tahun 2022 menjadi 2.595.069 orang pada tahun 2024. Namun, kondisi tersebut berbeda dengan jumlah kunjungan wisatawan di Pemandian Alam Sweembath yang mengalami penurunan dari sekitar 14.000 pengunjung pada tahun 2022 menjadi sekitar 10.000 pengunjung pada tahun 2024. Penurunan jumlah kunjungan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang perlu mendapat perhatian agar minat wisatawan untuk berkunjung kembali dapat meningkat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan ulasan pengunjung, permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan harga tiket, fasilitas, dan keamanan. Beberapa pengunjung menilai bahwa harga tiket belum sepenuhnya sesuai dengan fasilitas yang diperoleh karena masih terdapat biaya tambahan untuk beberapa layanan. Selain itu, kondisi fasilitas seperti kebersihan area wisata, toilet, musala, akses jalan, dan beberapa sarana pendukung lainnya dinilai belum optimal. Aspek keamanan juga masih menjadi perhatian pengunjung, terutama terkait pengawasan di area wisata dan keamanan barang bawaan selama berada di lokasi. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung sehingga diperlukan upaya perbaikan dalam pengelolaan destinasi wisata.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa harga tiket, fasilitas, dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung pada berbagai destinasi wisata. Apriono dan Widiastuti (2021) menyatakan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Wahyudi dan Yusra (2021) juga menemukan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Lubis dan Nofinawati (2023) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan harga memberikan pengaruh secara simultan bersama variabel lainnya. Rosalina dan Lubis (2025) serta Malihah dan Lestari (2025) juga menyimpulkan bahwa harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian yang menganalisis pengaruh harga tiket, fasilitas, dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata alam, khususnya Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (research gap) dengan menganalisis pengaruh harga tiket, fasilitas, dan keamanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga tiket, fasilitas, dan keamanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas fasilitas, keamanan, dan kebijakan harga sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengunjung serta mendorong peningkatan jumlah kunjungan wisatawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penelitian dilaksanakan di Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pengunjung Pemandian Alam Sweembath, sedangkan sampel penelitian berjumlah 119 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari variabel harga tiket, fasilitas, keamanan, dan kepuasan pengunjung.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *IBM SPSS Statistics versi 27*. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda, uji parsial (*t-test*), uji simultan (*F-test*), dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh harga tiket, fasilitas, dan keamanan terhadap kepuasan pengunjung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 119 responden yang merupakan pengunjung Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang (58,8%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 49 orang (41,2%). Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 17–25 tahun sebanyak 87 orang (73,1%). Selain itu, mayoritas responden telah berkunjung ke Pemandian Alam Sweembath lebih dari tiga kali (65,5%), memiliki tujuan utama untuk rekreasi (44,5%), serta rata-rata menghabiskan waktu kunjungan selama 1–2 jam (45,4%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman berkunjung sehingga mampu memberikan penilaian terhadap harga tiket, fasilitas, keamanan, dan tingkat kepuasan selama berada di lokasi wisata. Analisis data dilakukan menggunakan *IBM SPSS Statistics versi 27*. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,786 + 0,128X_1 + 0,389X_2 + 0,372X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa harga tiket (X_1), fasilitas (X_2), dan keamanan (X_3) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (Y). Nilai konstanta sebesar 2,786 menunjukkan bahwa apabila variabel harga tiket, fasilitas, dan keamanan dianggap konstan, maka nilai kepuasan pengunjung sebesar 2,786. Koefisien regresi harga tiket sebesar 0,128 menunjukkan bahwa setiap peningkatan persepsi terhadap kesesuaian harga tiket akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,128 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien regresi fasilitas sebesar 0,389 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas memberikan peningkatan kepuasan yang paling besar dibandingkan variabel lainnya. Sementara itu, koefisien regresi keamanan sebesar 0,372 menunjukkan bahwa semakin baik tingkat keamanan yang dirasakan pengunjung, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.

Hasil uji parsial (*uji t*) menunjukkan bahwa variabel harga tiket memiliki nilai signifikansi sebesar 0,041 ($<0,05$), sehingga harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas apabila harga tiket yang dibayarkan sesuai dengan manfaat, kualitas pelayanan, serta fasilitas yang diterima selama berkunjung. Dengan demikian, pengelola perlu mempertahankan kebijakan harga yang terjangkau dan sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan.

Temuan ini sejalan dengan teori Kotler dan Armstrong (2008) yang menyatakan bahwa harga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, serta didukung oleh penelitian Rosita dkk. (2016) yang menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Variabel fasilitas juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kondisi fasilitas yang tersedia, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Fasilitas seperti gazebo, toilet, area parkir, musala, warung makan, serta kebersihan lingkungan merupakan faktor yang mendukung kenyamanan selama berwisata.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,389 menunjukkan bahwa fasilitas merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola perlu terus melakukan perawatan dan peningkatan kualitas fasilitas agar mampu memenuhi harapan wisatawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Yoeti (2003) yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan unsur penting dalam menunjang kenyamanan wisatawan serta didukung oleh penelitian Rosita dkk. (2016) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Selanjutnya, variabel keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keamanan merupakan faktor penting yang memengaruhi pengalaman wisata. Keamanan yang baik, seperti tersedianya area parkir yang aman, pengawasan terhadap lingkungan wisata, serta rasa aman terhadap barang bawaan, mampu memberikan kenyamanan kepada pengunjung sehingga meningkatkan tingkat kepuasan. Temuan ini mendukung teori Spillane (2005) yang menjelaskan bahwa keamanan merupakan salah satu komponen utama dalam pengelolaan destinasi wisata karena dapat menciptakan rasa nyaman selama wisatawan melakukan aktivitas wisata.

Berdasarkan hasil uji simultan (*uji F*), diperoleh nilai *F* hitung sebesar 132,875 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa harga tiket, fasilitas, dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan kombinasi dari kesesuaian harga tiket, kualitas fasilitas, dan tingkat keamanan yang dirasakan selama berkunjung.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,776 menunjukkan bahwa sebesar 77,6% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel harga tiket, fasilitas, dan keamanan. Sementara itu, 22,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas, promosi, daya tarik wisata, maupun faktor lain yang tidak diteliti. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan kepuasan pengunjung di Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tiket, fasilitas, dan keamanan merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Di antara ketiga variabel tersebut, fasilitas merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh keamanan dan harga tiket. Oleh karena itu, pengelola Pemandian Alam Sweembath disarankan untuk mempertahankan kebijakan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima pengunjung, meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas, serta memperkuat sistem keamanan agar pengunjung memperoleh pengalaman wisata yang lebih nyaman dan memuaskan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung sekaligus mendorong peningkatan jumlah kunjungan di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel harga tiket, fasilitas, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun. Secara parsial, harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, yang menunjukkan bahwa kesesuaian antara harga tiket dengan manfaat yang diterima mampu meningkatkan kepuasan pengunjung. Variabel fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan serta menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengunjung. Selain itu, variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan, yang menunjukkan bahwa rasa aman selama berwisata turut meningkatkan kepuasan pengunjung. Secara simultan, harga tiket, fasilitas, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai koefisien determinasi sebesar 77,6% menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan 22,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, pengelola Pemandian Alam Sweembath diharapkan dapat mempertahankan kebijakan harga yang sesuai, meningkatkan kualitas fasilitas, serta memperkuat aspek keamanan guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong peningkatan jumlah kunjungan wisatawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga atas doa serta dukungan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian. Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama pelaksanaan penelitian. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pengelola Pemandian Alam Sweembath Kabupaten Simalungun yang telah memberikan izin penelitian, serta kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriono, A., & Widiastuti, W. (2021). Pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Karimunjawa. *Jurnal Riset Manajemen*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi ke-12). Erlangga.
- Lubis, R., & Nofinawati, N. (2023). Determinan kepuasan pengunjung wisata Taman Syaakirah Aek Sabaon Kabupaten Tapanuli Selatan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*.
- Malihah, S., & Lestari, D. (2025). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Curug Muara Jaya Kabupaten Majalengka. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen*.
- Rosalina, D., & Lubis, A. (2025). Analisis dampak harga dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan Ocarina Batam. *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*.

- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1), 61–72
- Spillane, J. J. (2005). Ekonomi pariwisata: *Sejarah dan prospeknya*. Kanisius.
- Wahyudi, A., & Yusra, Y. (2021). Pengaruh promosi, harga, dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung Pantai Air Manis Padang. *Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Yoeti, O. A. (2003). *Tours and travel marketing*. Pradnya Paramita.