

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DAYA TARIK WISATA PULAU
BELIBIS KOTA SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata
Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



OLEH :

JODI PERDANA PUTRA

19135213

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DAYA TARIK WISATA PULAU
BELIBIS KOTA SOLOK

Nama : JODI PERDANA PUTRA
NIM/BP : 19135213/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

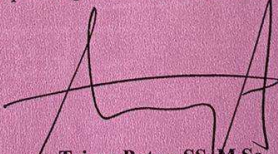
Padang, 21 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Hijriantomi Syuthic, S.Ip, M.M
NIP. 197809032010121001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

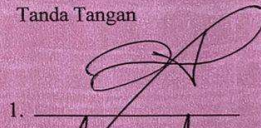
Judul : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Pulau Belibis Kota Solok
Nama : Jodi Perdana Putra
NIM/BP : 19135213/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 21 Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie., S.Ip., M.M.

1. 

2. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc.

2. 

3. Anggota : Arif Adrian., S.E., M.SM.

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

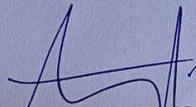
Nama : Jodi Perdana Putra
NIM/TM : 19135213 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Pulau Belibis Kota Solok” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Jodi Perdana Putra
NIM. 19135213

ABSTRAK

Jodi Perdana P. 2023. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Pulau Belibis Kota Solok.

Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Pulau Belibis Kota Solok, dimana di latar belakang oleh keluhan dari pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan di Wisata Pulau Belibis. Adapun tujuan penelitian ini mendeskripsikan pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Daya Tarik Wisata Pulau Belibis Kota Solok. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Purposive Sampling* yang diterapkan kepada 264 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert* yang sudah di uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data terdiri dari deskripsi data, uji persyaratan analisis dengan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas serta pengujian hipotesis dengan uji regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 20.00. Hasil penelitian yaitu Fasilitas termasuk ke dalam kategori kurang baik dengan tingkat capaian responden 49,44%, Kualitas Pelayanan dengan tingkat capaian responden 47,96% termasuk ke dalam kategori kurang baik dan Kepuasan Pengunjung dengan tingkat capaian responden 50,22% dengan kategori kurang baik. Kontribusi Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) adalah sebesar 85,3% sedangkan sisanya 14,7% dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Daya Tarik Wisata Pulau Belibis Kota Solok”**. Proposal penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam proposal penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, S.E, M.M selaku dosen penasehat akademik.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
5. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Dosen Penguji 1 Skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
6. Bapak Arif Adrian, S.E, M.SM selaku Dosen Penguji 2 Skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Pengelola Pulau Belibis Kota Solok yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi.

10. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material serta doa sehingga penulis mampu sampai pada tahap ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, Amin Ya Rabbal'alamin. Penulis menyadari bahwa pada penelitian ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Agustus 2023

Jodi Perdana Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A. Aspek aspek teoritis.....	13
B. Kerangka Konseptual	19
C. Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Variabel Penelitian	21
D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Populasi dan Sampel.....	22
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
G. Instrumen Penelitian	26
H. Uji Instrumen.....	28
I. Teknik Analisis Data	34
J. Uji Persyaratan Analisis	36
K. Pengujian Hipotesis	38

BAB IV HASIL PENELITIAN	39
A. Hasil penelitian	39
1. Deskripsi Data Responden	39
2. Deskripsi Data Variabel	43
3. Uji persyaratan Analisis	51
4. Pengujian Hipotesis	52
B. Pembahasan	59
BAB V HASIL DAN KESIMPULAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kondisi fasilitas wisata Pulau Belibis Kota Solok	6
Tabel 2.	Jumlah tenaga kerja Rata-Rata di wisata Pulau Belibis Kota Solok	7
Tabel 3.	Jumlah Kunjungan Wisatawan Rata-Rata di wisata Pulau Belibis Kota Solok Juli- Desember 2022 dan 2023.....	7
Tabel 4.	Rekapitulasi Kunjungan wisatawan Pulau Belibis bulan Juli sampai Desember 2022	23
Tabel 5.	Perolehan skor	27
Tabel 6.	Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 7.	Hasil uji validitas angket penelitian variabel X2	29
Tabel 8.	Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X2	30
Tabel 9.	Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Y	31
Tabel 11.	Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X1	33
Tabel 12.	Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X2.....	33
Tabel 13.	Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X2.....	34
Tabel 14.	Klasifikasi Skor Tingkat Capaian Responden (TCR)	35
Tabel 15.	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 16.	Distribusi Frekuensi Usia Responden	41
Tabel 17.	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 18.	Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan	43
Tabel 19.	Deskripsi Data Total Variabel Fasilitas (X_1)	44
Tabel 20.	TCR Variabel Fasilitas (X_1).....	45

Tabel 21.	Deskripsi Data Total Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	47
Tabel 22.	TCR Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	48
Tabel 23.	Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	50
Tabel 24.	TCR Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	50
Tabel 25.	Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 26.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 27.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 28.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji F	56
Tabel 29.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji T	56
Tabel 30.	R. <i>Square</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Gerbang masuk objek wisata Pulau Belibis.....	5
Gambar 2.	Bukti fisik fasilitas objek wisata Pulau Belibis	5
Gambar 3.	Pagar Objek wsiata Pulau Belibis.....	5
Gambar 4.	Kerangka Konseptual.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner penelitian.....	73
Lampiran 2. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas	79
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	81
Lampiran 4. Output data	101
Lampiran 5. Dokumentasi kegiatan dan fasilitas	103
Lampiran 6. Dokumentasi penyebaran google form.....	104
Lampiran 7. Surat izin penelitian.....	105
Lampiran 8. Balasan surat izin penelitian	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini didukung dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2017 Pasal 3 tentang sepuluh destinasi wisata prioritas pelaksanaan kebijakan tersebut bertujuan untuk pemerataan kunjungan wisatawan ke daerah-daerah yang ada di Indonesia. Pariwisata merupakan keseluruhan kegiatan dan hubungan yang timbul dari perjalanan diluar tempat tinggalnya dengan motif untuk mengisi waktu luang, rekreasi, studi, bisnis, kegiatan keagamaan, dan olahraga yang memberi keuntungan fisik maupun psikis dalam jangka waktu tertentu (Isdarmanto, 2017)

Selain pemerataan kunjungan destinasi wisatawan, kebijakan ini juga berdampak pada daya tarik wisata. Munculnya wisata baru yang jarang dikunjungi wisatawan dan ada juga daya tarik wisata yang sudah ada namun kurang diminati oleh wisatawan baik dari segi wisata alam maupun wisata buatanya, yang salah satunya ada di provinsi Sumatera Barat. Industri pariwisata adalah satu dari industri yang berkembang dengan sangat cepat dewasa ini. Kegiatan pariwisata juga menjadi penyumbang devisa terbesar untuk negara pada saat ini. Berwisata bukan lagi sesuatu hal yang mewah bahkan berwisata pada saat sekarang ini sudah menjadi kebutuhan dan gaya hidup. Suatu objek wisata haruslah

memiliki daya tarik khusus yang dapat menarik pengunjung untuk datang ke objek wisata tersebut (Filma Sari, Hijriyantomi Suyuthie, 2020).

Provinsi Sumatera Barat memiliki ragam objek wisata yang ada hampir disetiap daerah memiliki ciri khas objek wisata tersendiri mulai dari objek wisata pantai, gunung, ngarai, sungai, sejarah, dan budaya. Keberagaman objek wisata ini yang menjadikan Sumatera Barat sebagai salah satu daerah yang diminati wisatawan dalam dan luar negeri. Salah satu daerah yang paling sering dikunjungi wisatawan adalah Kota Solok.

Kota Solok adalah daerah bervariasi antara dataran dan berbukit dengan ketinggian 390 dpl. Terdapat tiga anak sungai yang melintasi Kota Solok, yaitu Sungai Batang Lembang, Sungai Batang Gawan dan Sungai Batang Air Binguang. Kota Solok memiliki objek wisata yang beragam yang menjadikan Kota Solok kota Madya serambi madinah yang dijuluki Solok Kota Beras ini terkenal akan objek wisatanya seperti, Taman Kitiaran, Taman Bidadari, Batu Patah Payo, Solok Waterpark, dan Pulau Belibis.

Pulau Belibis merupakan salah satu objek wisata yang bergerak di bidang rekreasi dan wahana buatan yang dikelola langsung oleh Dinas Pariwisata Kota Solok Pulau belibis memiliki fasilitas kolam renang dan spot foto yang *instagrammable* seperti dermaga sekaligus tempat memancing, jembatan gantung, ayunan yang menghadap ke danau, sepeda air dan masih banyak lagi yang lainnya. Tempat ini juga bisa dijadikan tempat wisata edukasi untuk anak-anak, karena mempunyai *mini zoo* yang

mengoleksi beberapa jenis burung dan unggas. Wisata alam Pulau Belibis ini salah satu tempat wisata yang unik, karena menggabungkan pesona keindahan alam dengan fasilitas tempat memancing.

Semakin banyaknya wahana dan atraksi wisata serta akomodasi yang ada di objek wisata Pulau Belibis untuk menciptakan kepuasan pengunjung hal ini tentu dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan, perlunya pembaruan fasilitas bukan dari tampak luarnya saja namun juga ada pembaruan fasilitas pembantu sebab hal ini juga mempengaruhi kepuasan pengunjung yang telah berkunjung di Pulau Belibis.

Fasilitas merupakan sebuah sumber daya fisik yang tersedia sebelum jasa yang di tawarkan kepada pelanggan. Fasilitas yang dimaksud pada suatu hal yang dapat mempermudah aktivitas pelanggan untuk mencapai suatu kepuasan (Apriyadi, 2017). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah konsumen dalam menggunakan usaha pada bidang jasa, oleh sebab itu segala fasilitas yaitu seperti kondisi sarana tersebut, perlengkapan, serta kebersihan yang harus diperhatikan (Dalame dan Rustam 2020:219).

Kualitas Pelayanan adalah rangkaian kegiatan unggulan yang yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik produk (Maulana, 2016). Kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi

kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan. (Kasinem, 2020).

Kepuasan pengunjung akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dan penyedia jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Menurut Setyanto (2019:52) “kepuasan pengunjung adalah respon pengunjung yang dirasakan setelah menggunakan jasa dengan membandingkan harapan pelanggan dengan kenyataan yang dirasakan pengunjung terhadap suatu jasa. Menurut Sunarto (2016 :34) “kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau merasa kecewa setelah membandingkan antara persepsi dan kinerja”. Kepuasan pengunjung memiliki lima faktor diantaranya pelayanan, fasilitas hiburan, aksesibilitas, sarana pendukung, kondisi alam (Suliswanto, 2017). Menurut Permana (2013:24) “Kepuasan pengunjung dapat dicapai dengan dengan memenuhi lima indikator yaitu tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan memakai produk jasa kembali, keinginan merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain”.

Berdasarkan pengamatan penulis dan wawancara pra penelitian dengan mengambil sampel 10 pengunjung dan meninjau langsung ke dalam objek wisata , mayoritas tidak merekomendasikan wisata Pulau Belibis untuk dikunjungi Kembali, ditemukan juga tampilan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola masih belum terlihat baik, dan juga kurang puas dengan kualitas produk wisata seperti wahana yang belum

berjalan dengan baik hal ini didukung oleh gambar dibawah ini dan hasil wawancara dengan pengunjung destinasi Wisata Pulau Belibis secara langsung.



Gambar 1. Gerbang masuk Wisata Pulau Belibis

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023



Gambar 2. Bukti Fisik fasilitas Wisata Pulau Belibis

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023



Gambar 3. Foto pagar wisata pulau belibis

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022

Pada gambar 2,3 terdapat bukti fisik yang penulis temukan saat melakukan pengamatan, penulis menyimpulkan kurangnya kepuasan pengunjung mengenai fasilitas utama dan pendukung yang ada di wisata Pulau Belibis yang belum baik, dan juga tampilan pelayanan yang diberikan kurang baik oleh pengelola hal ini juga didukung oleh hasil wawancara penulis dengan pengunjung Wisata Pulau Belibis Kota Solok

Untuk memperkuat fenomena permasalahan yang ada di wisata Pulau Belibis Kota Solok penulis secara langsung ke tempat wisata melakukan pengamatan sehingga dapat dilihat dalam tabel kondisi fasilitas ,jumlah tenaga kerja dan jumlah kunjungan pengunjung bulanan dari Juli-Desember 2021 sampai Juli-Desember 2022 yang ada di wisata Pulau Belibis Kota Solok sebagai berikut :

Tabel 1. Kondisi Fasilitas di wisata Pulau Belibis Kota Solok

NO	FASILITAS	KATEGORI	JUMLAH	KONDISI	
				BAIK	KURANG BAIK
1	KOLAM PANCING	UTAMA	2	1	1
2	KOLAM RENANG	UTAMA	1	0	1
3	SEPEDA AIR	UTAMA	6	4	2
4	MUSHOLA	PENUNJANG	1	1	0
5	PENDOPO	PENUNJANG	2	2	0
6	GAZZEBO	PENUNJANG	16	13	3
7	TOILET	PENUNJANG	4	2	2
8	TEMPAT SAMPAH	PENUNJANG	23	20	3
9	GAMBAR/PETA LOKASI	PENDUKUNG	2	1	1
10	GERBANG DEPAN/GAPURA	PENDUKUNG	3	2	1
11	PAPAN PENUNJUK ARAH	PENDUKUNG	5	3	2
12	BALIHO OBJEK WISATA	PENDUKUNG	2	1	1
TOTAL			67	50	17

sumber : Dinas Pariwisata kota Solok bagian POW (2023)

NO	FASILITAS	KATEGORI
1	KOLAM PANCING	UTAMA
2	KOLAM RENANG	UTAMA
3	SEPEDA AIR	UTAMA
4	AULA OUTDOR	UTAMA
5	BALON UDARA	UTAMA
6	PENDOPO	PENUNJANG
7	GAZZEBO	PENUNJANG
8	MUSHOLA	PENUNJANG
9	TOILET	PENUNJANG
10	TEMPAT SAMPAH	PENUNJANG
11	JEMBATAN GANTUNG	PENUNJANG
12	TAMAN	PENUNJANG
13	GAMBAR PETA LOKASI	PENDUKUNG
14	GERBANG DEPAN/GAPURA	PENDUKUNG
15	PAPAN PENUNJUK ARAH	PENDUKUNG
16	BALIHO OBJEK WISATA	PENDUKUNG
17	AKSES JALAN	PENDUKUNG
18	AYUNAN	PENDUKUNG
19	SANGKAR BURUNG	PENDUKUNG
TOTAL		

Berdasarkan tabel diatas penulis menemukan bahawasanya masih belum diperbaruinya data jumlah fasilitas yang ada di area pulau belibis Kota Solok dengan melakukan observasi penulis menemukan, dengan demikian Penulis menemukan 5 fasilitas utama, 9 fasilitas penunjang dan 7 fasilitas pendukung.

Tabel 3. Jumlah Tenaga Kerja Wisata Pulau Belibis Kota Solok

BIDANG KEAHLIAN TENAGA KERJA	L	P	JUMLAH
K3 UMUM	7	9	16
SECURITY	3	0	3
TOTAL			19

sumber : Dinas Pariwisata Kota Solok bidang POW (2023).

Tabel 4. Jumlah kunjungan wisatawan Rata-rata Objek Wisata Pulau Belibis Bulan Agustus sampai Desember 2021 dan 2022

NO	Tahun 2021	Tingkat Kunjungan Wisatawan	Tahun 2022	Tingkat Kunjungan Wisatawan	Hasil Perbandingan
1	Juli	750	Juli	432	≤ 318
2	Agustus	834	Agustus	650	≤ 184
3	September	934	September	512	≤ 422
4	Oktober	1277	Oktober	1612	≥ 335
5	November	998	November	565	≤ 433
6	Desember	878	Desember	860	≤ 18
JUMLAH		5671		4631	≤ 1040

sumber : Dinas Pariwisata Kota Solok SUB Data (2023)

Melihat dari data kondisi fasilitas diatas penulis menemukan masih terdapatnya beberapa fasilitas yang masuk ke dalam kategori tidak baik sehingga mengganggu kualitas pelayanan pengelola, dilihat juga dari minimnya tenaga kerja dari pihak pengelola yang membuat pelayanan yang diberikan masih belum sempurna sehingga mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam berkunjung ke Wisata Pulau Belibis Kota Solok, dan dilihat dari data pengunjung yang ada diatas dimana penulis melihat adanya penurunan kunjungan wisatawan dikarenakan pengaruh faktor fasilitas dan pelayanan ,dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti persoalan mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan fasilitas terhadap daya tarik wisata Pulau Belibis Kota Solok.

Berdasarkan hasil Penelitian Isa M. (2020) menyatakan bahwa Kualitas Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di

beberapa tempat wisata atau taman rekreasi pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga sejalan dengan teori-teori yang ada di beberapa literatur manajemen yang menyatakan bahwa salah satu unsur yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh konsumen.

Berdasarkan Hasil penelitian Septiandari W. (2021) menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Tiga Warna. Penelitian ini mendukung dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Stella, et.al. (2015) yang menyatakan Kualitas Pelayanan Objek Wisata, secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan, serta penelitian dari Wijaya, Fahmy dan Sujana (2020) yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan The Jungle Waterpark. Hal ini membuat penulis mengangkat judul penelitian “**Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pulau Belibis Kota Solok**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Mayoritas pengunjung tidak merekomendasikan wisata Pulau Belibis untuk dikunjungi kembali

2. Tidak terpenuhinya keinginan pengunjung karena sarana dan Wahana wisata Pulau Belibis jarang dioperasikan
3. Tidak terpenuhinya harapan pengunjung dari segi fasilitas dan layanan di wisata pulau belibis.
4. Terdapat kurang baiknya tampilan dari pengelola wisata Pulau Belibis Kota Solok.
5. Fasilitas utama wahana wisata Pulau Belibis tidak dalam kondisi aman dan nyaman.
6. Tidak responsive nya karyawan pengelola dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung.
7. Belum adanya jaminan keselamatan pengujung dari aksi premanisme dan pungutan liar di sekitar area wisata.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas , maka peneliti akan membatasi masalah sebagai berikut : Fasilitas , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Pulau Belibis Kota Solok?
2. Bagaimana Fasilitas di Pulau Belibis Kota Solok?

3. Bagaimana Kepuasan Pengunjung di Pulau Belibis ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pulau Belibis Kota Solok?
5. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Pulau Belibis Kota Solok?
6. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pulau Belibis Kota Solok

E. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di wisata Pulau Belibis Kota Solok.

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah

- 1) Mendeskripsikan tentang Fasilitas di Pulau Belibis Kota Solok
- 2) Mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan di Pulau Belibis Kota Solok
- 3) Mendeskripsikan tentang Kepuasan Pengunjung di Pulau Belibis Kota Solok
- 4) Menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Pulau Belibis Kota Solok

F. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan