

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
DI OBJEK WISATA KAPALO BANDA  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**MAYSRA PUTRIYA ABADI  
16135193**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2020**

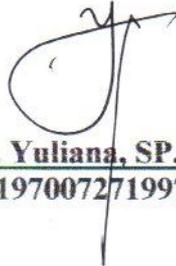
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK  
WISATA KAPALO BANDA KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

**Nama** : Maysra Putriya Abadi  
**Nim/BP** : 16135193/2016  
**Program Studi** : D4 Manajemen Perhotelan  
**Jurusan** : Pariwisata  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

**Padang, November 2020**

**Disetujui Oleh :**



**Dr. Yuliana, SP. M.Si**  
**NIP. 197007271997032003**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Pariwisata**  
**Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1 001**

## HALAMAN PENGESAHAN

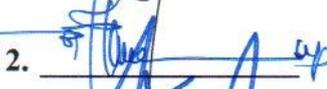
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas  
Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

**Judul** : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di  
Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh  
Kota

**Nama** : Maysra Putriya Abadi  
**Nim/BP** : 16135193/2016  
**Program Studi** : D4 Manajemen Perhotelan  
**Jurusan** : Pariwisata  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2020

### Tim Penguji

Nama	Tandatangan
<b>Ketua</b> : Dr. Yuliana, SP, M.Si	1. 
<b>Anggota</b> : Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc	2. 
: Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par	3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171

Telp. (0751) 7051186

E-mail : tourismdepartmenunp@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN / TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maysra Putriya Abadi  
NIM/BP : 16135193/2016  
Prodi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata

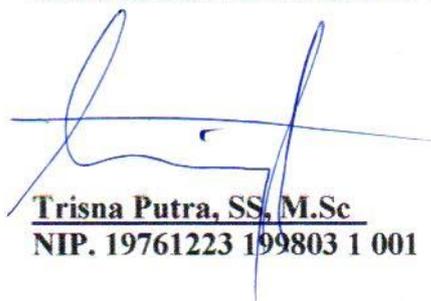
Dengan ini saya menyatakan skripsi saya yang berjudul :

**“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota”**. adalah benar – benar hasil karya tulis sendiri, bukan merupakan pengambilan, tulisan, jiplakan, pinjaman, koleksi, atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau karya sendiri

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sejujurnya, dan apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan atau dibuat oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut, sesuai dengan peraturan yang berlaku

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1 001

Saya Yang Mengetahui,

  
**Maysra Putriya Abadi**  
NIM . 16135193

## ABSTRAK

### **Maysra Putriya Abadi, 2020 : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota**

Permasalahan penelitian ini di belakang dengan adanya fluktuasi pada jumlah kunjungan di objek wisata kapalo banda terlihat dalam sebulan ditahun 2019. Dapat dilihat adanya pengunjung yang datang meskipun masih adanya sampah alam yang berserakan disekitar objek wisata, hal ini disebabkan karena tingginya tingkat kebutuhan pengunjung di objek wisata kapalo banda ini walaupun tempat di objek wisata kapalo banda berserakan, dan tidak tercapainya keinginan pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas saat berkunjung di Objek Wisata Kapalo Banda. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota.

Jenis dari penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Variabel Dalam penelitian ini diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode *sampling purposive* dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan *skala likert* sebanyak 31 pernyataan yang telah lulus uji validitas dan reliabilitas Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji homogenitas, uji linieritas. Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana

Hasil penelitian ini secara keseluruhan pada (1) variabel Fasilitas berada pada kategori cukup baik sebanyak 56%, (2) variabel Kepuasan berada pada kategori cukup baik sebesar 64% (3) Besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,156, artinya pengaruh variabel Fasilitas terhadap variabel Kepuasan adalah sebesar 15,6%, sedangkan 84,4% dipengaruhi oleh faktor lain. (4) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh nilai F sebesar 18.093 dengan sign  $0,000 < 0,05$  maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas dan kepuasan pengunjung. (5) Selanjutnya nilai koefisien regresi sebesar 0,533 dengan nilai sign.  $0,000 < 0,05$  artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan motivasi pengunjung akan meningkatkan 0,533 satuan kepuasan pengunjung di kapalo banda.

**Kata kunci: Fasilitas , Kepuasan Pengunjung**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi tentang **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota”**.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibuk Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Wakil Dekan 1 dan pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M, selaku dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc, selaku dosen Penguji
6. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par, selaku dosen Penguji
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Kedua orangtua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.

10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Oktober 2020

Penulis

Maysra Putriya Abadi  
Nim.1613519

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian ..	9
F. Manfaat Penelitian ..	9
<b>BAB II. KERANGKA TEORITIS</b>	
A. Kajian Teori ..	11
1. Konsep Kepuasan.....	11
a. Pengertian Kepuasan.....	11
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	12
c. Indikator Kepuasan .....	13
2. Konsep Fasilitas Wisata.....	15
3. Objek Wisata.....	18
B. Kerangka Konseptual ..	21
C. Hipotesis .....	22
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Tempat dan waktu penelitian .....	23
C. Variabel Penelitian .....	23
D. Defenisi Operasional Variabel ..	23
E. Populasi dan Sampel ..	24
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	27
G. Instrumen Penelitian .....	28
H. Uji Coba Intrumen .....	24
I. Teknik Analisis Data ..	33
J. Persyaratan Analisis .....	35

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Karakter Responden .....	38
B. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	41
C. Uji Persyaratan Analisi .....	58
D. Pengujian Hipotesis .....	61
E. Pembahasan .....	63

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil Pra Penelitian .....	3
2. Jumlah Kunjungan Pengunjung .....	6
3. Jumlah Kunjungan Pengunjung .....	25
4. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> .....	28
5. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
6. Uji Validitas Instrumen .....	31
7. Interpretasi Nilai <i>r</i> .....	32
8. Realiabilitas Fasilitas .....	33
9. Reliabilitas Kepuasan Pengunjung .....	33
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	39
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	40
14. Statistik Variabel Fasilitas .....	42
15. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Fasilitas .....	42
16. Statistik Indikator Fasilitas Utama .....	43
17. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Fasilitas Utama .....	44
18. Statistik Indikator Fasilitas Pendukung .....	45
19. Klasifikasi skor jawaban responden tentang indikator fasilitas pendukung .....	46
20. Statistik Indikator Fasilitas Penunjang .....	47
21. Klasifikasi skor jawaban responden tentang indikator fasilitas penunjang .....	47
22. Statistik Variabel Kepuasan Pengunjung .....	48
23. Klasifikasi skor jawaban responden tentang variabel kepuasan pengunjung .....	49
24. Statistik Indikator Tercapainya Harapan Pengunjung .....	50
25. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Tercapainya Harapan Pengunjung .....	51
26. Stastistik Indikator Tercapainya Kebutuhan Pengunjung .....	52
27. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Tercapainya Kebutuhan Pengunjung .....	52
28. Statistik Indikator Tercapainya Keinginan Pengunjung .....	53
29. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Tercapainya Keinginan Pengunjung .....	54
30. Statistik Indikator Adanya Keinginan Untuk Memakai Jasa dan Produk itu kembali .....	55
31. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Adanya Keinginan Untuk Jasa dan Produk itu Kembali .....	56
32. Statistik Indikator Adanya Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang dan Produk ke Orang Lain .....	57

33. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Adanya Keinginan Meremendasikan Barang dan Produk ke Orang Lain .....	58
34. Uji Normalitas.....	59
35. Uji Homegenitas .....	59
36. Uji Linearitas .....	60
37. Koefisien Determinasi.....	62
38. Nilai Signifikan .....	62
39. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Variabel Y .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kondisi Sungai Kapalo Banda .....	4
Gambar 2. Kondisi Area Parkir Kapalo Banda .....	5
Gambar 3. Konsep Kepuasan Pengunjung .....	12
Gambar 4. Kerangka Konseptual .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Uji Coba Instrumen .....	71
2. Data Uji coba Instrumen .....	75
3. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen .....	78
4. Hasil Uji Coba Reliabilitas .....	86
5. Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Fakultas .....	87
6. Surat Pengantar Daroi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	88
7. Surat Rekomendasi Izin Melaksanakan Penelitian Dari Kantor Wali Nagari Taram .....	89
8. Kuesioner penelitian .....	90
9. Data Instrumen.....	95
10. Deskripsi Data.....	102

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sektor pariwisata saat ini berkembang dengan sangat pesat. Hal ini karena Indonesia merupakan salah satu negara yang banyak mempunyai objek wisata yang menarik untuk dikunjungi oleh pengunjung. Menurut UU No. 10 Tahun 2009, Pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Tujuan melakukan perjalanan pariwisata adalah untuk berlibur, menikmati hiburan di kota-kota besar. Orang melakukan perjalanan semata-mata untuk menikmati tempat-tempat atau alam lingkungan yang jelas berbeda dengan harapan untuk mendapatkan kepuasan pengunjung.

Kepuasan pengunjung merupakan hal yang terpenting dalam dunia industri pariwisata. Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah bandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Menurut Permana (2013: 24) “Kepuasan pengunjung mempunyai lima indikator yaitu: tercapainya harapan pengunjung, terpenuhinya harapan pengunjung, tercapainya keinginan pengunjung, keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali, keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa ke orang lain”. Tercapainya harapan pengunjung di tempat wisata akan memberikan kesan yang bagus tentang objek wisata. Terpenuhinya kebutuhan pengunjung di tempat wisata akan memberikan rasa nyaman bagi pengunjung. Hal tersebut

akan memicu lebih banyak pengunjung karena rekomendasi dari pengunjung lainnya. Selain itu tercapainya kepuasan pengunjung tersebut juga sebagai bukti terkelolanya sebuah objek wisata dengan baik dengan unsur-unsur penunjangnya.

Keindahan suatu objek wisata pada suatu daerah tidak hanya dapat dinikmati dari keindahan dan terawat saja, tetapi juga berkaiatan erat dengan faktor penunjang seperti fasilitas. Fasilitas sangat penting bagi suatu objek wisata menurut Mill (2000: 30) “Fasilitas wisata adalah pelayanan pendukung yang selalu siap dimanfaatkan oleh para pengunjung dan pelayanan tersebut menawarkan mutu dan harga yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan”. Mill menjelaskan bahwa fasilitas pariwisata meliputi, pelayanan, mutu dan harga, perjalanan, akomodasi, restoran, dan daya tarik wisata. Berdasarkan teori Spillane dalam Mukhlas (2008:32), fasilitas dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas pendukung.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang mengandalkan sektor pariwisata dalam perekonomiannya. Sumatera Barat memiliki beragam jenis wisata, mulai dari wisata laut, wisata pantai, wisata gunung, wisata budaya, wisata sejarah, wisata kuliner bahkan wisata alam dan petualangan. Dengan didukung oleh potensi wisata yang sangat besar, hal ini dapat membuat Sumatera Barat menjadi salah satu tujuan wisata utama di Indonesia.

Sumatera Barat merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia. Salah satunya adalah Kabupaten Limapuluh Kota yang

menawarkan berbagai macam objek wisata. Objek wisata tersebut ialah kapalo banda yang merupakan sebuah sungai yang menjadi favorit untuk bersantai bersama keluarga dan teman-teman.

Penulis melakukan pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui fasilitas dan kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota. Kuesioner yang penulis sebar pada saat pra penelitian merupakan kuesioner mini. Hasil dari kuesioner tersebut merupakan gambaran umum dari fasilitas dan kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota. Hasil pra penelitian ini menjadi data empiris yang membantu penulis dalam mengumpulkan data mengenai permasalahan yang ditemukan.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota dengan responden 10 orang yang merupakan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota.. Hasil pra penelitian dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Pra Penelitian Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Total (orang)	%
1	Apakah bapak/ibu merasa aman saat menyeberangi sungai	2	8	10	80%
2	Apakah bapak/ibu merasa puas tentang area parkir yang di penuhi pedangan	3	7	10	70%
3	Apakah bapak/ibu merasa puas tentang tidak ada tanda batasan roda dua dan roda empat	2	8	10	80%
4	Banyaknya sampah yang berserakan di objek wisata	4	6	10	60%
5	Apakah bapak/ibu merasa puas	5	5	10	50%

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Total (orang)	%
	memanfaatkan fasilitas saat berkunjung ke objek wisata				
6	Apakah bapak/ibu mengetahui ruang ganti di sekitar objek wisata	3	7	10	70%
7	Tidak memadainya musalla di Objek wisata	2	8	10	80%
8	Apakah bapak/ibu menemukan pembeda antara toilet cewek dan cowok di objek wisata	3	7	10	70%
9	Apakah bapak/ibu menemukan tempat duduk yang dipenuhi semak-semak di sekitar objek wisata	3	7	10	70%
10	Apakah bapak/ibu merasa sulit mencapai lokasi objek wisata karena tidak tersedianya angkotan umum	2	8	10	80%

Sumber: Survey Awal Peneliti, (Data Diolah) 2020

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa peneliti menemukan 80% pengunjung merasa tidak puas karena tidak adanya tempat pegangan atau tali saat menyeberangi sungai.



**Gambar 1: Kondisi sungai kapalo banda**  
**Sumber : Dokumentasi pribadi 2020**

Selanjutnya berdasarkan Tabel 1, peneliti menemukan banyak pengunjung yang mengeluh tentang fasilitas di objek wisata Kapalo Banda. Peneliti menemukan kondisi area parkir yang sempit dan dipenuhi pedagang

sebanyak 70%, serta tidak ada pembatas roda dua dan roda empat di objek wisata Kapalo Banda sebanyak 80%. Pengunjung banyak mengeluh sampah yang berserakan di sekitar objek wisata sebanyak 60%, tidak tercapainya keinginan pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas sebanyak 50%, pengunjung tidak mengetahui ruang ganti sebanyak 70%, pengunjung merasa sulit mencapai objek wisata sebanyak 80%



**Gambar 2: Kondisi area parkir kapalo banda**  
**Sumber : Dokumentasi pribadi 2020**

Hal ini dapat mengurangi jumlah pengunjung untuk dapat melihat keindahan dan keasrian dari objek wisata tersebut. Apalagi pada objek wisata tersebut, pemandangan alam, keindahan, keasrian, dan kesegaran merupakan nilai jual utama dari objek wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota.

Keluhan yang muncul akan berdampak buruk terhadap Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota. Apabila pengunjung tidak puas terhadap fasilitas wisata yang ada di objek wisata, maka pengunjung bisa menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Keluhan ketidakpuasan pengunjung berdampak dari jumlah kunjungan pengunjung yang fluktuatif yang dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

**Tabel 2. Jumlah Kunjungan Pengunjung ke Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2019**

No	Bulan	Total
1	Januari	7,268
2	Februari	9,035
3	Maret	8,473
4	April	9,686
5	Mei	10,138
6	Juni	30,819
7	Juli	8,337
8	Agustus	2,127
9	September	7,032
10	Oktober	7,026
11	November	10,114
12	Desember	11,527
Total		121,582

Sumber: *Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Limapuluh Kota (2020)*

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat jumlah kunjungan pengunjung pada tahun 2020 mengalami fluktuatif, jumlah kunjungan yang fluktuatif diduga karena keadaan fasilitas di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota yang bermasalah, mulai dari tidak ada pegangan saat menyeberangi sungai, pedagang yang memenuhi area parkir dan tidak adanya pembatas antara roda dua dengan roda empat, sampah yang berserakan, dan tidak tercapainya keinginan pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas ke objek wisata.

Selain itu pada fasilitas pendukung di objek wisata belum adanya perencanaan dari pengelola untuk perbaikan mushalla padahal pengunjung sangat membutuhkan mushalla dan tidak harus keluar objek wisata terlebih dahulu untuk mencari mushalla yang layak untuk dipakai.

Fasilitas wisata yang dimiliki oleh suatu objek wisata diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan terciptanya kepuasan pengunjung yang dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah memberikan dasar yang baik dalam pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pengunjung dan membentuk suatu rekomendasi dari suatu pengunjung ke pengunjung lainnya yang menguntungkan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba yang diperoleh meningkat, Oleh karena itu, pengelola Objek Wisata Kapalo Banda harus memperhatikan kepuasan pengunjung salah satunya dengan menjaga fasilitas

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung ke Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan pengunjung tentang tidak adanya rasa aman pada saat menyeberangi sungai di Objek Kapalo Banda
2. Adanya keluhan pengunjung saat berkunjung ke Objek Wisata Kapalo Banda tentang banyak pedagang yang memenuhi area parkir disekitar kapalo banda
3. Ketidakpuasan pengunjung tentang tidak adanya informasi lokasi atau tanda batasan roda dua dan roda empat, sehingga pengunjung mengeluh saat mengeluarkan kendaraannya.

4. Pengunjung banyak mengeluh sampah yang berserakan di sekitar Objek Wisata Kapalo Banda
5. Tidak tercapainya keinginan pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas saat berkunjung ke Objek Wisata Kapalo Banda.
6. Tidak adanya fasilitas ruang ganti pakaian disekitar Objek Wisata Kapalo Banda.
7. Tidak memadainya musalla di Objek Wisata Kapalo Banda
8. Tidak adanya pembeda fasilitas antara toilet cewek dan toilet cowok di Objek Wisata Kapalo Banda
9. Tidak memadainya tempat duduk di Objek Wisata Kapalo Banda karena dipenuhi oleh semak.
10. Sulitnya pengunjung mencapai lokasi objek wisata karena tidak tersedianya angkotan umum

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan dibatasi pada aspek-aspek berikut:

1. Fasilitas wisata di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Limapuluh Kota
2. Kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh kota
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah mengenai

1. Bagaimana fasilitas wisata di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota?
3. Bagaimana Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota?

#### **E. Tujuan**

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan fasilitas wisata di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota
- b. Mendeskripsikan kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota
- c. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Kapalo Banda Kabupaten Lima Puluh Kota.

## **F. Manfaat Penulisan**

### 1. Bagi Pengelola objek wisata

Penelitian ini dapat menjadi bahan pedoman dan acuan untuk melakukan perubahan dan perbaikan sehingga pengunjung kapalo banda bisa semakin bertambah dan menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD).

### 2. Bagi Jurusan Pariwisata

Sebagai referensi untuk menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kapalo banda kabupaten limapuluh kota

### 3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan bacaan, bahan perbandingan, penambahan ilmu pengetahuan ataupun studi kepustakaan bagi yang memerlukan.

### 4. Bagi Penulis

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kapalo banda kabupaten limapuluh kota