

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi**

**Fauziah Widiasty<sup>1</sup>, Murti Sumarni<sup>2</sup>, Anindita Imam Basri<sup>3\*</sup>**

Email : [fauziahwidi8@gmail.com](mailto:fauziahwidi8@gmail.com)<sup>1</sup>, [omamurti53@gmail.com](mailto:omamurti53@gmail.com)<sup>2</sup>

Korespondensi: [anindita@upy.ac.id](mailto:anindita@upy.ac.id)<sup>3\*</sup>)

Fakultas Bisnis, Universitas PGRI Yogyakarta

### **Abstract**

*The aims of this study is to determine the effect of service quality, facilities, and tourist attractions of visitor satisfaction at Agrowisata Bhumi Merapi. This study is a survey research using a questionnaire to collect data. Samples were taken of 60 respondents using purposive sampling techniques. This study was analyzed by validity and reliability test, multiple linear regression, hypothesis test through t-test and F test as well as coefficient determination analysis ( $R^2$ ) by SPSS program with the level error of significance is 0.05.*

*The results of the research showed that partially the service quality, facilities, and tourist attractions influence has a positive effect the level of visitor satisfaction at Agrowisata Bhumi Merapi. Simultaneously, variables of service quality, facilities, and tourist attractions have significant influence on visitor satisfaction, which is proven by the score of F as much as 41,383 at significance value  $0,000 < 0,05$ . Adjusted R Square ( $R^2$ ) in this study is 0.672 or 67.2%.*

**Key words:** *service quality, facilities, tourist attractions, visitor satisfaction*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Sampel diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda, uji hipotesis melalui uji-t dan uji F serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) melalui program SPSS dengan taraf kesalahan signifikansi 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang dibuktikan dengan nilai F sebesar 41.383 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) pada penelitian ini adalah 0,672 atau 67,2 %.

**Kata kunci** : **kualitas pelayanan, fasilitas, daya tarik wisata, kepuasan pengunjung**

## PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu industri yang saat ini makin berkembang. Kegiatan yang cenderung monoton menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa wisata. Akibatnya persaingan antar pelaku usaha semakin ketat. Kepuasan pengunjung dalam industri pariwisata merupakan faktor yang sangat penting untuk kelangsungan hidup industri tersebut karena faktor yang mampu meningkatkan jumlah pengunjung adalah kepuasan pengunjung. Apabila kepuasan pengunjung tidak tercapai, pengunjung akhirnya akan beralih ke pilihan wisata lain atau pesaing. Tidak jarang pengunjung bahkan akan bercerita tentang apa yang dialami kepada teman atau kerabatnya.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang penting untuk menciptakan kepuasan pengunjung. Pengunjung akan menilai kualitas layanan yang mereka dapatkan dari suatu obyek wisata dengan membandingkan dari obyek wisata lain yang sejenis, atau dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang pengunjung harapkan. Hasil dari membandingkan pelayanan itulah nantinya pengunjung akan memutuskan untuk datang kembali atau malah beralih.

Adanya fasilitas sebagai pendukung dalam menjalankan bisnisnya juga termasuk faktor yang penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan layak akan membuat pengunjung nyaman selama berwisata. Pengunjung akan merasa puas dengan fasilitas yang disediakan suatu obyek wisata apabila bisa memenuhi kebutuhan pengunjung. Kunjungan wisatawan tentu tidak dapat lepas dari daya tarik yang ada pada obyek wisata tersebut. Daya tarik yang disediakan suatu tempat wisata dapat menciptakan pengalaman berkesan bagi pengunjung. Pengalaman yang berkesan inilah nantinya pengunjung akan merasa puas dan mempertimbangkan untuk berkunjung lagi.

Yogyakarta selain sebagai kota pelajar, budaya, dan kuliner juga mempunyai potensi pariwisata yang besar. Salah satu obyek wisata yang ada di Yogyakarta adalah Agrowisata Bhumi Merapi, tempat wisata ini didirikan pada tahun 2015. Agrowisata Bhumi Merapi adalah salah satu tempat rekreasi dengan memadukan wisata edukasi yang berada di Yogyakarta dengan latar belakang pemandangan Gunung Merapi. Banyaknya obyek wisata yang semakin berkembang di Yogyakarta mengakibatkan semakin banyaknya alternatif pilihan dalam berwisata. Hal ini menjadi tantangan bagi Agrowisata Bhumi Merapi untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung.

Permasalahan yang ada di Agrowisata Bhumi Merapi adalah masih ditemui beberapa karyawan yang kurang ramah atau kurang profesional dalam melayani pengunjung, misalnya saat pengunjung mengangkat kelinci dengan menarik telinganya, petugas hanya diam tidak menegur atau memberitahu cara yang benar. Resto yang disediakan oleh pengelola memiliki pelayanan yang lama. Belum lagi fasilitas tempat parkir motor yang kurang luas dan tidak tertata rapi apabila sedang ramai, terbatasnya gazebo, serta toilet di luar area yang berlumut dan kotor. Beberapa spot masih kurang terjaga kebersihannya. Penunjuk jalan menuju lokasi kurang jelas terlihat karena tertutup oleh pohon sehingga pengunjung tak jarang terlewat.

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi?
3. Apakah daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi?

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kepuasan Pengunjung

Menurut Tjiptono (2012) kepuasan konsumen adalah kondisi yang tercipta ketika konsumen merasa bahwa kebutuhan dan keinginan yang diharapkan ternyata terpenuhi dengan baik. Kepuasan pengunjung merupakan perasaan pengunjung yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja yang sebenarnya diperoleh dari produk atau jasa dengan harapan pengunjung. Jika ada perbedaan antara yang diharapkan dengan kenyataan, pengunjung tidak akan puas. Berikut indikator kepuasan konsumen menurut Hawkins dan lonney, dikutip dalam Tjiptono (2014):

- a. Kesesuaian harapan wisatawan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan untuk merekomendasikan

### 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2009) kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik produk yang menunjukkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang terbuka maupun yang tersirat. kualitas pelayanan adalah pondasi terpenting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dianggap baik, tetapi apabila melebihi harapan konsumen, pelayanan dianggap sangat memuaskan. Berikut indikator kualitas pelayanan menurut Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011):

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (Empati)

### 3. Fasilitas

Menurut Kotler dalam (Apriyadi, 2017) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala hal berupa pelengkap fisik yang disediakan pelaku

usaha untuk mendukung kenyamanan pengunjung. Fasilitas adalah perlengkapan fisik yang ada sebelum dapat menawarkan jasa yang berguna untuk menciptakan kenyamanan pengunjung. Berikut indicator menurut Tjiptono (2014):

- a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial
- b. Perencanaan Ruangan
- c. Perlengkapan/Perabotan
- d. Tata Cahaya dan Warna
- e. Pesan yang disampaikan secara grafis
- f. Unsur pendukung

#### 4. Daya Tarik Wisata

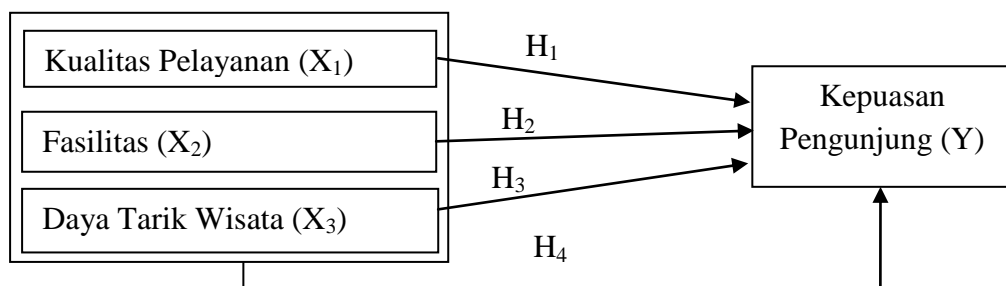
Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menyatakan bahwa daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang mempunyai keunikan, keindahan dan nilai berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sarana atau tujuan kunjungan wisatawan. Berikut indicator daya tarik wisata menurut Sugiyono (dalam Irawan, 2017):

- a. Atraksi (*Attraction*)
- b. *Accessibility*
- c. Fasilitas (*Amenities*)

### PENELITIAN TERDAHULU

Irfan (2018), menunjukkan hasil bahwa bahwa kualitas pelayanan, harga, fasilitas secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Manurung & Suriono (2020), menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan inovasi secara parsial positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan cita rasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. kualitas pelayanan, inovasi, dan cita rasa secara simultan terhadap kepuasan pengunjung. Sirait & Winata (2021), menunjukkan hasil bahwa fasilitas dan daya tarik wisata secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

### KERANGKA BERPIKIR



**Gambar 1**  
**kerangka berfikir**

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

H<sub>2</sub> : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

H<sub>3</sub> : Daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

H<sub>4</sub> : Kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Agrowisata Bhumi Merapi yang berada di Jl. Kaliurang Km.20, Sawungan, Hargobinangun, Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian adalah pada bulan Februari-Mei 2022.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi dengan asumsi populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Sampel pada penelitian ini sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pernyataan yang terkait oleh variabel dan sesuai dengan judul penelitian serta observasi yang telah dilakukan.

## HASIL ANALISIS DATA

### Uji Instrumen

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	No.	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,876	0,000	Valid
	2	0,799	0,000	Valid
	3	0,812	0,000	Valid
	4	0,793	0,000	Valid
	5	0,914	0,000	Valid
Fasilitas	1	0,639	0,000	Valid
	2	0,633	0,000	Valid
	3	0,620	0,000	Valid
	4	0,576	0,000	Valid
	5	0,672	0,000	Valid
	6	0,604	0,000	Valid
Daya Tarik	1	0,654	0,000	Valid

<b>Wisata</b>	2	0,621	0,000	Valid
	3	0,627	0,000	Valid
	4	0,724	0,000	Valid
	5	0,752	0,000	Valid
<b>Kepuasan Pengunjung</b>	1	0,535	0,002	Valid
	2	0,513	0,003	Valid
	3	0,636	0,000	Valid
	4	0,624	0,000	Valid
	5	0,544	0,002	Valid
	6	0,728	0,000	Valid
	7	0,779	0,000	Valid
	8	0,637	0,000	Valid
	9	0,876	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah 2022

Variabel kualitas pelayanan, fasilitas, daya tarik wisata dan kepuasan pengunjung memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada tiap variabel dapat dinyatakan valid.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<b>Kepuasan Pengunjung</b>	0,826	Reliabel
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,886	Reliabel
<b>Fasilitas</b>	0,679	Reliabel
<b>Daya Tarik Wisata</b>	0,703	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa nilai semua item pernyataan reliabel pada setiap variabel karena nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ .

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Berikut adalah penjelasan hasil uji analisis regresi linier berganda, dengan hasil dapat dilihat pada Tabel 3:

1. Konstanta (a). Hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa apabila variabel independen nilainya nol maka variabel dependen memiliki nilai sebesar 1,161.
2. Kualitas Pelayanan ( $b_1$ ). Hasil dari perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,428. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenaikan kualitas pelayanan satu satuan maka

kepuasan pengunjung naik sebesar 0,428 apabila variabel independen lainnya konstan.

**Tabel 3**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi (b)	Standard Error	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,428	0,140	3,048	0,004	Signifikan
Fasilitas	0,502	0,137	3,674	0,001	Signifikan
Daya Tarik Wisata	0,713	0,135	5,281	0,000	Signifikan
<b>Konstanta = 1,161</b>					
<b>Adjusted R Square = 0,672</b>					
<b>F hitung = 41,383 Sig. F = 0,000</b>					
<b>Dependent Variable = Kepuasan Pengunjung</b>					

Sumber: Data primer diolah 2022

- Fasilitas ( $b_2$ ). Hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 0,502. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenaikan fasilitas satu satuan maka kepuasan pengunjung naik sebesar 0,502 apabila variabel independen lainnya konstan.
- Daya tarik wisata ( $b_3$ ). Hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien daya tarik wisata ( $X_3$ ) sebesar 0,713. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenaikan daya tarik wisata satu satuan maka kepuasan pengunjung naik sebesar 0,713 apabila variabel independen lainnya konstan.

#### Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 4**  
**Hasil Uji t**

Variabel	t-hitung	Sig.	Hasil
Kualitas Pelayanan	3,048	0,004	Ha diterima
Fasilitas	3,674	0,001	Ha diterima
Daya Tarik Wisata	5,281	0,000	Ha diterima

Sumber: Data primer diolah 2022

- Variabel Kualitas Pelayanan, Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari kualitas pelayanan sebesar 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa  $0,004 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Kesimpulannya adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi.

2. Variabel Fasilitas ( $X_2$ ), berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari fasilitas sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa  $0,001 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi.
3. Variabel daya tarik wisata ( $X_3$ ), berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari iklan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Kesimpulannya adalah daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi.

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 5**  
**Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	871,208	3	290,403	41,383	0,000
Residual	392,975	56	7,017		
Total	1264,183	59			

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil olah data menggunakan SPSS *for windows versi 20* diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $41,383 > F_{tabel} 2,77$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, atau dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi.

### Koefisien Determinasi (Adjusted $R^2$ )

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,830 <sup>a</sup>	0,689	0,672	2,649

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,672 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata menunjukkan sumbangan pengaruhnya terhadap variabel kepuasan pengunjung sebesar 67,2% dan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



## HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Hasil dari analisis data dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,428 dan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$  sehingga semakin baik kualitas pelayanan kepada pengunjung, maka semakin tinggi kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi, dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Pengaruh Fasilitas ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Hasil dari analisis data dapat dilihat bahwa fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,502 dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  sehingga semakin tepat fasilitas bagi pengunjung maka semakin tinggi kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi, berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua diterima
3. Pengaruh daya tarik wisata ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Hasil dari analisis data diatas dapat dilihat bahwa daya tarik wisata ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,713 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga semakin baik daya tarik wisata yang ditawarkan Agrowisata Bhumi Merapi maka semakin tinggi kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi, dengan itu maka hipotesis ketiga dapat diterima.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan daya tarik wisata terhadap Kepuasan Pengunjung dari analisis data yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,048 > t_{tabel}$  2,003 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ , dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,428 yang artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi.
2. Fasilitas memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,674 > t_{tabel}$  2,003 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ , dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,502 yang artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi.
3. Daya tarik wisata memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,281 > t_{tabel}$  2,003 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,713 yang artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi.
4. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $41,383 > F_{tabel}$  2,77 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel

kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Agrowisata Bhumi Merapi harus memperhatikan mutu karyawan dalam hal kemampuan karyawan terhadap pengetahuan tentang tiap spesifikasi wahana, peraturan, dan keamanannya.
  - b. Agrowisata Bhumi Merapi dapat meningkatkan item dengan skor terendah yaitu tingkat keamanan pada tempat parkir sepeda motor.
  - c. Agrowisata Bhumi Merapi dapat meningkatkan item dengan skor terendah yaitu penunjuk jalan yang tidak terlihat dengan jelas. Menyediakan papan penunjuk jalan dapat memudahkan pengunjung untuk menemukan lokasi obyek wisata.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Diharapkan dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak supaya mewakili keseluruhan dari populasi. Sehingga lebih menambah ketepatan hasil penelitian ini.
  - b. Sebaiknya peneliti selanjutnya menggunakan variabel lain diluar penelitian ini agar dapat memberikan penjelasan lebih dalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

### **Tindak Lanjut**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberi masukan Agrowisata Bhumi Merapi dalam memperhatikan kepuasan pengunjung dan nantinya dapat menarik pengunjung untuk berkunjung kembali dan menjaga kelangsungan usaha. Jika peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama, disarankan agar menambahkan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket. *MAGISTRA*, 29(99).
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Irawan, A. (2017). Analisis pengaruh daya tarik wisata, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal penelitian manajemen*, 1(2).
- Irfan, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2).
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke13*. Jakarta: Erlangga.
- Manurung, H. P., & Suriono, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Danau Buatan Kelapa Gading Kisaran. *Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan*.
- Sirait, A. H., & Winata, E. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pemandian Alam Karomah. *Jurnal Studi Manajemen*, 3(2).
- Tjiptono, F. (2003). *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima* . Yogyakarta: CV Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Jakarta
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2003). *Service Marketing (3rd ed.)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.